



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS**

**“LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD
EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA
REHABILITADORA - PIURA, AÑO 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

AUTORA

LÓPEZ LÓPEZ, ROSA NELLY

ASESOR

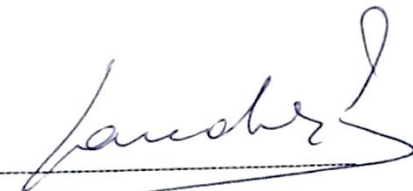
DR. SÁNCHEZ PACHECO, LUIS ALBERTO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

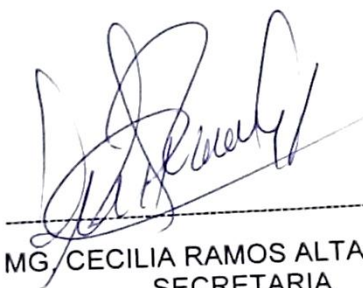
FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO

PERÚ - 2016

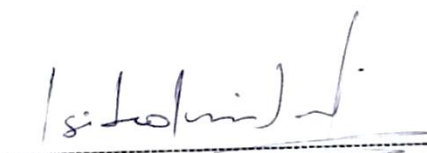
PÁGINA DE JURADO



DR. LUIS SÁNCHEZ PACHECO
PRESIDENTE



MG. CECILIA RAMOS ALTAMIRANO
SECRETARIA



MG. IVÁN VEGAS PALOMINO
VOCAL

DEDICATORIA

El presente trabajo está dedicado a Dios, ya que gracias a él he logrado concluir mi carrera.

A mi madre Teresa que siempre estuvo a mi lado brindándome su apoyo incondicional y sus consejos para ser de mí una mejor persona. A mi hermana Edith por sus palabras y compañía, a mi sobrina que, aunque no esté aun con nosotros ya es parte de mis logros.

A mi enamorado Cesar por sus palabras y la confianza, por su amor y brindarme el tiempo necesario para desarrollarme profesionalmente, a mis amigos, compañeros y a todas las personas que de una u otra manera han contribuido al logro de mis objetivos.

AGRADECIMIENTO

Primeramente, doy gracias a Dios por permitirme lograr mis objetivos. A la Universidad Cesar Vallejo – Filial Piura por haberme dado las bases y poder convertirme en profesional en lo que tanto me apasiona.

Gracias a cada maestro que formo parte de este proceso integral de formación, que deja como resultado una egresada competitiva.

Finalmente agradezco a quien lee este apartado y más de mi tesis, por permitir a mis experiencias, investigaciones y conocimientos, incurrir en su repertorio de información.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, LOPEZ LOPEZ ROSA NELLY identificada con DNI N° 48371141, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Piura, Diciembre del 2016



LOPEZ LOPEZ ROSA NELLY

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada "LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA - PIURA, AÑO 2016" con la finalidad de determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en dicha institución. La misma que consta de los siguientes capítulos:

En el Capítulo I: Introducción, se describe la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, los problemas de la investigación, la justificación, las hipótesis y por último los objetivos.

En el Capítulo II: Método, se da a conocer el diseño de la investigación, las variables y su operacionalización, la población y la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y finalmente los aspectos éticos.

En el Capítulo III y IV: Se dan a conocer los resultados arrojados a través de la aplicación de los instrumentos y se discuten los diferentes resultados de los trabajos previos, se contrastan las teorías relacionadas al tema con los resultados obtenidos en la presente investigación, respectivamente.

En el Capítulo V, VI, VII y VIII: Se presentan las conclusiones, recomendaciones, se presentan las referencias bibliográficas que sirvieron como base para el desarrollo de la presente investigación y los anexos utilizados, respectivamente.

Este trabajo de investigación se presenta en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo. Esperando cumplir con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

El Autor.

ÍNDICE

	Pág.
PÁGINA DE JURADO.....	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO.....	4
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD.....	5
PRESENTACIÓN	6
RESUMEN	11
ABSTRACT.....	12
I. INTRODUCCION.....	13
1.1 Realidad Problemática:	13
1.2 Trabajos Previo	15
1.3 Teorías relacionadas al Tema	20
1.3.1 Morosidad	20
1.3.2 Rentabilidad:.....	23
1.4 Formulación del problema:	26
1.4.1 Preguntas General	26
1.4.2 Preguntas Específicas.....	26
1.5 Justificación del estudio:	26
1.6 Hipótesis.....	27
1.6.1 Hipótesis general.....	27
1.6.2 Hipótesis específicas	28
1.7 Objetivos.....	28
1.7.1 Objetivo general	28
1.7.2 Objetivos específicos.....	28
II. METODO	29
2.1 Diseño de Investigación.....	29
2.2 Variables:	29
2.2.1 Operacionalización de las variables	31
2.3 Población y muestra	32
2.3.1 Población	32
2.3.2 Muestra	33
2.3.2 Muestreo	33
2.3.3 Criterios de selección	33
2.3.3.1 Criterios de inclusión	33
2.3.3.2 Criterios de exclusión	33

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
2.5 Método de análisis datos	35
2.6 Aspectos éticos	35
III. RESULTADOS	36
IV. Discusión.....	43
V. Conclusiones	48
VI.Recomendaciones	49
VII. Referencias	50
VIII. ANEXOS	53
Anexo N°1: Reseña Histórica	53
Anexo N° 2 Matriz de Consistencia	57
Anexo N°3: Matriz de Instrumentos	59
Anexo N°4: Cuestionario para los socios morosos	66
Anexo N°5: Cuestionario para los trabajadores.....	68
Anexo N°6: Entrevista	70
Anexo N°7: Resultados De Los Instrumentos De Recoleccion De Datos	71
Anexo N°8: Analisis vertical del balance general	83
Anexo N°9: Analisis horizontal del balance general.....	89
Anexo N°10: Analisis evolutivo del balance general	93
Anexo N°11: Analisis vertical del estado de resultados	97
Anexo N°12: Analisis horizontal del estado de resultados.....	101
Anexo N°13: Analisis del modelo dupont.....	105
Anexo N°14: Gestión Crediticia	130
Anexo N°15: Validación de Especialistas	137
Anexo N°16: Acta de Confiabilidad.....	143
Anexo N°17: Acta de Aprobación de Confiabilidad	144
Anexo N°18: Declaración de Autoría.....	145
Anexo N°19: Autorización de Publicación	146

INDICE DE TABLAS

Tabla N°1: Índices de morosidad de cada producto.....	37
Tabla N°2: Provisiones de la Cooperativa La Rehabilitadora.....	38
Tabla N°3: Índices de morosidad sobre la rentabilidad.....	39
Tabla N°4: Indicadores de rentabilidad.....	39
Tabla N°5: Índices de rentabilidad.....	39
Tabla N°6: Correlación de los Índices de morosidad y Rentabilidad económica...	40
Tabla N°7: Correlación de los Índices de morosidad y Rentabilidad financiera....	41
Tabla N°8: índices de morosidad y rentabilidad.....	41
Tabla N°9: Datos de los clientes de la Cooperativa la Rehabilitadora.....	71
Tabla N°10: Datos de los clientes de la Cooperativa la Rehabilitadora.....	72
Tabla N° 11: Datos de los trabajadores de la Cooperativa la Rehabilitadora.....	74
Tabla N°12: Factores internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora.....	75
Tabla N° 13: Factores internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora.....	76
Tabla N°14: Factores externos de la morosidad de la Cooperativa la Rehabilitadora.....	78
Tabla N° 15: Factores externos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora.....	79
Tabla N°16: Pasivo y Patrimonio de Cooperativa la Rehabilitadora.....	80
Tabla N°17: Activo de Cooperativa la Rehabilitadora.....	80
Tabla N°18: Compañía con convenio con la Cooperativa la Rehabilitadora.....	81
Tabla N° 19: Créditos con garante en Cooperativa la rehabilitadora.....	82

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N°1: Provisiones (%) de la Cooperativa La Rehabilitadora.....	38
Gráfico N°2: índices de morosidad y rentabilidad.....	42
Gráfico N°3: índices de morosidad de cada producto.....	113
Gráfico N°4: Factores Internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora. (Trabajadores).....	114
Gráfico N°5: Factores Internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora. (Clientes).....	117
Gráfico N° 6: Externos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora....	121
Gráfico N°7: Factores Externos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora.....	124
Gráfico N°8: Análisis evolutivo del total activo.....	127
Gráfico N°9: Financiamiento de la Cooperativa.....	128
Gráfico N°10: Compañía con convenio con la Cooperativa la Rehabilitadora....	128
Gráfico N11: Créditos con garante en Cooperativa la rehabilitadora.....	129

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar el impacto de los factores internos de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, el estudio también describe los factores internos, el grado de morosidad, los factores externos y las medidas de rentabilidad

El diseño de la investigación es no experimental, ya que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control.

La investigación fue de tipo correlacional pues permitió analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad y determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora. Además, según el nivel es descriptiva porque los datos obtenidos fueron hallazgos que ocurren en la realidad. Las técnicas de análisis de datos fueron la encuesta para los colaboradores y los socios morosos de la cooperativa, la entrevista para la jefa de área de recuperaciones y por último la guía documentaria. La muestra fue de tipo aleatoria simple. La población de estudio fue constituida por los colaboradores de la cooperativa, además los socios morosos de la misma.

Se concluyó que el nivel de endeudamiento de los asociados a la Cooperativo de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora ha aumentado en 35.32%. por otro lado la cartera de créditos se reparte solamente en dos rubros créditos de consumo y créditos pymes. Además los procesos con los que cuenta la Cooperativa para el otorgamiento de créditos no son los más adecuados, y no están dentro de los estándares regulados. Además la calidad operativa se encuentra fuera de las normas y de los estándares creados por el Banco Central de Reserva del Perú.

.Palabras clave: liquidez, endeudamiento, provisiones, rentabilidad

ABSTRACT

The research aimed to determine the impact of the internal factors of the delinquency on the profitability in the Cooperative of Savings and Credit the Rehabilitadora, the study also describes the internal factors, the degree of delinquency, the external factors and the measures of profitability.

The design of the research is non-experimental, since the independent variables lack intentional manipulation, and do not have a control group.

The research was of a correlation type because it allowed to analyze and to study the relation of facts and phenomena of the reality and to determine the impact that the delinquency has on the profitability in the Cooperative of Savings and Credit the Rehabilitadora. Also according to the level is descriptive because the data obtained were findings that occur in reality. The data analysis techniques were the survey for collaborators and delinquent partners of the cooperative, the interview for the head of recoveries area and finally the documentary guide. The sample was of simple random type. The study population was constituted by the collaborators of the cooperative, as well as the members of the cooperative.

It was concluded that the level of indebtedness of the members of the Cooperative of Savings and Credit the Rehabilitator has increased by 35.32%. On the other hand, the loan portfolio is divided into two categories of consumer credit and SME credits. In addition, the processes with which the Cooperative for the granting of credits counts are not the most adequate, and are not within the regulated standards. In addition, the operational quality is outside the norms and standards created by the Central Reserve Bank of Peru.

Keywords: liquidity, indebtedness, provisions, profitability

I. INTRODUCCION

1.1 Realidad Problemática:

Hoy en día la situación económica mundial es una incertidumbre, debido a varios hechos históricos que enmarcaron este fenómeno. Uno de ellos la crisis económica mundial que enmarco la crisis financiera internacional que rudimento el siglo XXI en el año 2007, dándose un colapso en el sistema financiero en Estados Unidos, afectando a la economía de todos los países, a ello se le sumo una burbuja inmobiliaria, alimentado por un boom crediticio. Esto afecto al Perú en un menor porcentaje debido a que tenía ahorros, y esto permitió que no se endeudara demasiado. (Parodi, 2012)

Según la Organización de las Naciones Unidas (2015) en su informe menciona que el crecimiento mundial mejoro levemente, pero continúa en un nivel moderado, esto debido a lenta creación de empleos y salarios bajos. En el 2014 la economía mundial creció a un ritmo del 2.6% con respecto al Producto Bruto Mundial.

Por otro lado el Banco de Reserva del Perú (2015), menciona que la inestabilidad económica trajo como consecuencia el crecimiento de las colocaciones crediticias pero en un bajo porcentaje, es decir 1 % entre marzo del año 2014 y marzo del año 2015, la calidad de la cartera continuara deteriorándose, mostrando un ratio de morosidad de 10.5% en marzo 2015, teniendo como antecedente 9.4% en marzo 2014. Según el BCRP (2015) en su reporte de estabilidad financiera, pronóstico que para año 2016 el crecimiento económico será de 3.8%, siendo un dato mayor de sus anteriores, pues en el 2015 y 2014 se tuvo previsto una tasa de crecimiento de 3.1% y 3.4% respectivamente.

Por los acontecimientos la Asociación de Banca del Perú (en adelante ASBANC), informo que a pesar de tener un alto índice de morosidad, no

somos el único país con esta preocupante situación, si no que dentro de ellos encontramos a México y Brasil que registraron una tasa de 3.41% y 5% respectivamente. Además el presidente de ASBANC Oscar Rivera informo que se ha tenido un crecimiento acogedor, dado a los diferentes fundamentos económicos que vive el país y la solidez del sistema financiero. (Diario Perú 21, 2015)

La disminución de la riqueza también ha repercutido en las entradas de los microempresarios que acceden a financiamiento de las cooperativas de ahorro y crédito. Es por ello que el presidente de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro Y Crédito del Perú (en adelante FENACREP) Rabines se pronunció "No hay riesgo, por lo que no debe haber temor de las cooperativas ya que siguen creciendo. Y la función social que cumplen es muy grande. Es por ello que ha diciembre del 2015, las cooperativas registran 1'602,802 socios beneficiando a 6'400,000 personas". Además existen 165 cooperativas en el país. (Diario La República, 2016)

Al revelar la disertación del nivel de riesgo crediticio de los peruanos, "Martínez gerente general de la consultora Experian, refirió que la región con la mayor cantidad de jóvenes morosos es Piura, siendo un 40%, seguida de Lima, La Libertad y Lambayeque, que en los 3 casos el índice asciende a 37%". Sin embargo rescata que si separa por género las mujeres tienen un 46% y los hombres un 54% de morosidad esto demuestran la capacidad de economizar por parte de las mujeres. (Diario La República, 2014).

Por otro lado el Mg. Rafael Valera, docente de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales, autor del libro "Matemática financiera: conceptos, problemas y aplicaciones", aporta que los riesgos crediticios se pueden dar por diversos motivos entre ellos una inadecuada evaluación crediticia, falta de liquidez del socio, inexperiencia de analista del crédito, el mal uso del dinero adquirido por parte del socio, entre otros,

dejando como consecuencia un alto índice de morosidad, a pesar de tener políticas crediticias. (Diario Semana Económica, 2012).

En el sistema financiero peruano intervienen las diferentes entidades como son Bancos, Cajas, Cooperativa de Ahorro y Crédito, entre otros. En el rubro de Cooperativa de Ahorro y Crédito (en adelante CAC) viene laborando la Cooperativa la Rehabilitadora – Piura, la cual fue fundada por trabajadores del Banco de la Nación en el año 2010. Al inicio de su constitución empezó con 107 socios y con un capital de S/ 9,630.00 y ahora acoge a más de 350 asociados, los cuales pertenecen a importantes entidades públicas y privadas a nivel nacional como: Banco de la Nación, Poder Judicial, SUNAT, Banco Continental, Municipalidades, entre otras.

La CAC la Rehabilitadora no es ajena a la problemática que aqueja a las entidades financieras, que son los altos índices de morosidad, pues hasta al año 2009 era de 4%, denotando un adecuado control. Sin embargo en el año 2012 fue de 5.27 %. No obstante dentro de estas cuentas esto porcentajes se encuentran saldos judiciales, a pesar de los arduos esfuerzos de recuperación de cartera crediticia.

Si esta situación crediticia sigue de esa manera pasara los límites permitidos por la SBS que es del 10% y traerá consigo la caída de la cartera de crédito, lo cual repercutirán en la economía de la empresa y siendo así no podrá sustentar la solvencia de sus gastos. Por ese motivo la cooperativa puede ser investigada por lavado de activos, generando así inconvenientes empresariales.

1.2 Trabajos Previo

En los antecedentes Internacionales se consideró a Berrazueta, S & Escobar, B (2012) presentaron su proyecto de investigación titulado “Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” CACEC de la

ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de enero al 31 de julio año 2010". Esta tesis fue previa a la obtención del Título de Ingeniera en Contabilidad y Auditoría. C.P.A de la Universidad Técnica de Cotopaxi. Para la cual realizo una investigación descriptiva, concluyendo que poco se ha realizado en lo concerniente al análisis del riesgo en la Cartera de Crédito de la Cooperativa que exige un proceso que refleje transparencia y aplicación eficaz de estrategias en los pasos realizados mediante los cuales se identifiquen, mida, controle y monitoree los riesgos a los que se encuentra expuesta la Cartera de Crédito bajo su control y administración.

Por otro lado Parrales, C (2013) con su investigación titulada "Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza". Dicha investigación fue previa para la obtención del título de Magister en Administración de Empresas en la Universidad Politécnica Salesiana- Ecuador. En marco su objetivo general en identificar las principales causas por las que los beneficiarios de créditos educativos se atrasan en el pago de crédito para el cobro a través de otras instituciones y falta de mecanismo de ayuda a clientes que no pueden cancelar sus cuotas.

Luego tenemos a Rosero, E (2015) con su tesis titulada "Gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado". Proyecto de investigación previo a la obtención del título de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría C.P.A de la Universidad Técnica de Ambato – Ecuador. Teniendo como objetivo analizar la gestión de créditos y la incidencia en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado. Desarrollo su investigación basándose en un nivel descriptivo y exploratorio. Esta investigación concluye que la cartera vencida de la cooperativa se ha incrementado, por el poco seguimiento que se ha dado a los créditos bajo el estado de demandados o en trámite judicial, ya que CAC el Sagrado, no cuenta con un departamento legal propio, teniendo que contratar servicios externos en cada una de sus

agencias, dando un ligero seguimiento a los abogados y los casos que llevada cada uno de ellos.

En lo que respecta a antecedentes Nacionales se tuvo en cuenta a Vela, L ; Uriol, J ; & Medina, M (2012) con su investigación “Factores que determinar la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la Amazonía peruana en el periodo 2008 -2011” su objetivo fue determinar cuáles son los factores que determinan la calidad de la cartera crediticia en las entidades micro financieras en la Amazonia peruana, el cual concluye que la calidad de la cartera esta explicada por un conjunto de variables de carácter macroeconómico relacionados con el ciclo del producto y microeconómicos tales como el nivel de solvencia de la entidades, la eficiencia de sus costos operativos, la tasas de crecimiento de los activos rentables.

Por otro lado Calderón, R (2014) con su instigación denominada “La gestión del riesgo crediticio y su influencia en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de ahorro y crédito de Trujillo –agencia sede institucional – periodo 2013”. Esta tesis se realizó previa a la obtener el título profesional de Licenciada en Administración en la Universidad Nacional de Trujillo. Teniendo como objetivo Determinar cómo influye la Gestión de Riesgo Crediticio en el nivel de morosidad de la Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A – Agencia sede institucional – Periodo 2013. Para la cual utilizo una población estimada de 25 asesores de crédito de la entidad en estudio, lo cual también representa su muestra. Desarrollo un tipo de investigación descriptiva – no experimental, destacando el análisis documental y la encuesta como instrumentos de recolección de datos. Después de obtener los resultados llego a la conclusión que la Gestión de Riesgo Crediticio realizada en la agencia sede institucional de Caja Municipal de Ahorro y Crédito de Trujillo S.A en el periodo 2013 influyo disminuyendo los niveles de morosidad.

Seguido encontramos a Pretel, N (2014) con su investigación titulada “Propuesta de un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios

y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu en la ciudad de Chepén”. Tesis previa para optar el título profesional de Contador Público. Su objetivo principal es Proponer un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios y no socios de la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Pakatnamu” de la ciudad de Chepén. Teniendo como población todas las cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Chepén y la muestra es la cooperativa en estudio. En la investigación se basó en el tipo de estudio descriptivo, con un diseño de sucesión y líneas rectas. La investigación concluyo que la cartera de crédito vencida provoca un malestar generalizado por ser un factor negativo que pone en serios aprietos a la Cooperativa, ya que al no recibir el reembolso de los créditos otorgados puede causar la quiebra de la empresa.

Con respecto a los antecedentes locales Ipanaque, A & Tenorio, J (2011) destacan con su investigación titulada “Causas de morosidad de los clientes de la distribuidora comercial Álvarez Bohl S.R.L periodo 2007 – 2009”. Tesis para obtener el título de Contador Público en la Universidad Cesar vallejo - Piura. Su objetivo fue determinar las causas de morosidad de los clientes de la distribuidora comercial Álvarez Bohl. El estudio se realizó de manera no experimental de tipo descriptivo, explicativo y no correlacional de forma longitudinal para el periodo 2007 – 2009, teniendo como población estimada a 2250 clientes que hicieron el 45% de los 5000 clientes, quedándole una muestra de 328 cliente, llegando a la conclusión que las zonas con mayor índice de morosidad viene hacer el departamento de Tumbes y ciudad de la Talara. Además que los gastos en que incurren en la gestión de cobranza no están cumpliendo con la recuperación de la cartera morosa.

Por otro lado se encuentra Temoche,I (2012) con su investigación titulada “Factores que influyen en la morosidad de los clientes de la banca de consumo del banco de créditos del Perú sucursal Piura”. Esta investigación fue previa para obtener el título de Contador Público en la universidad Cesar vallejo – Piura. Destaco como objetivo determinar los

factores que originan la morosidad de los clientes de la banca de consumo del banco de crédito del Perú sucursal Piura, basándose en el tipo de investigación no experimental, descriptivo- correlacional ya que identifica los problemas que se presentan y la relación existente en las variables, además de un diseño transversal ya que abarca un periodo determinado, teniendo como población de 322 clientes, y una muestra de 175 clientes.

Se llegó a la conclusión que el 69% de los clientes encuestados manifiestan no recibir remuneraciones lo que concluye que el 30.9% casi siempre lo reciben puntual lo que ocasiona el atraso de pago de sus cuotas mensuales. Además que es una característica de los clientes en mora que el 75% son solteros, porcentaje mayor para el sexo masculino lo que pretende afirmar un alto índice de morosidad para el banco.

Por lo consiguiente Córdova (2012) desarrollo su proyecto titulado “Determinación de la causas de morosidad en la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la caja municipal de Sullana en el periodo 2008 – 2012” Tesis previa para obtener el título de Contador Público en la universidad Cesar vallejo – Piura. Tenía como objetivo general “determinar las causas que han originado la morosidad en la Caja Municipal de Sullana en los últimos cinco años”. Para ello el tipo de investigación que utilizó fue descriptiva – correlacional, con un diseño no experimental porque las variables que se utilizaron se estudiaron tal cual se presentaban en la realidad. Para esta investigación concluyó que el sobreendeudamiento es una de las principales causas que han originado la morosidad en la Caja Municipal de Sullana. Debido a la falta de cultura crediticia. El 76% de los clientes que encuestó tienen créditos en más de 4 y 5 entidades financieras, de tal manera que al momento de cancelar su crédito no cuenta con el capital necesario para cumplir con sus obligaciones.

1.3 Teorías relacionadas al Tema

1.3.1 Morosidad

Según la Real Academia Española (2006), enuncia que la morosidad es el pago después de los días pactados en el contrato de préstamo. A pesar que el deudor tiene conocimiento de su deuda, y se atrasa descuidadamente, ya sea por un hábito, la falta de un centro laboral o puntualidad.

López (2016) aporta que “la morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación”. Además menciona la tasa de morosidad, la cual recalca que en diversos países, esta llega a su máximo ponderado. Tanto así que para el banco de España a la morosidad la separa en dos categorías. La primera como “activo dudoso”, en la cual se encuentran las cuentas judiciales es decir las que son dificultosas para realizar una recuperación y a lo cual ya se ha llegado a una discusión con el deudor sin acuerdo alguno, considerado también como cartera de alto riesgo. Por otro lado tenemos el “activo moroso” aquí se encuentra a las cuentas que tienen un aproximado de sesenta días de atraso en su cuota, pero se puede recuperar a través de diversas políticas de cobranza, dando prórroga para ponerse al día. El autor lo conoce como cartera atrasada.

Pere (2000), dice que “La morosología es una disciplina dedicada a la investigación y lucha contra la morosidad desde una perspectiva holística que permite entender el fenómeno desde el punto de vista de las múltiples interacciones que lo provocan y que facilita una comprensión contextual del proceso de la morosidad, de sus protagonistas y de su contexto, e investigando soluciones para esta lacra empresarial. En contra de lo que muchos creen, la morosidad es una realidad compleja. Es un fenómeno poliédrico en el que intervienen diversos condicionantes.

1.3.1.1 Efectos de la morosidad

Según el ASBAN (2016) refiere que “El incremento en la morosidad en dólares viene siendo exacerbado por el efecto estadístico causado por la caída de la cartera total en dicha moneda (denominador del ratio)”. Además refiere que las entidades deben estar a la vanguardia en diferentes entornos, para poder tomar decisiones a futuros problemas.

Por otro lado Calderón (2014) refiere que la morosidad afecta a las dos partes involucradas: en el acreedor ocasiona daños y perjuicios, y si se mantiene una alta tasa de morosidad conllevara a un problema de liquidez y puede ocasionar el cierre de esta entidad. Por otro lado el deudor se verá afectado negativamente debido al incremento de los intereses, además que en la central de riesgos aparecerá como dudoso y por ende las entidades financieras no lo atenderán.

Según Management Solutions (2009) refiere que “el aumento de la morosidad es el factor más relevante al que se enfrentan las entidades financieras para mantener un nivel”. Se puede estudiar de dos perspectivas, internos y externos, pues la economía no es estable, y esta varía de acuerdo a los factores mencionados.

1.3.1.2 Elementos de la morosidad

Los clientes con morosidad pueden ser estandarizados desde el punto de vista de la cobranza y para ello lo podemos describir de la siguiente manera:

En primer lugar se encuentren los morosos intencionales, que teniendo liquidez no cumplen con su responsabilidad de efectuar los pagos en las fechas establecidas, en los contratos previos. En segundo lugar se encuentran los morosos fortuitos, aquellas personas que poseen el interés de pagar, pero no tienen liquidez. Es por ello solicitan plazos para cancelar su deuda (refinanciamiento), que por ciento si se les acepta no habría ningún inconveniente a futuro.

Por otro lado Morosos desorganizados, son aquellas personas que pueden cumplir con su pago en cualquier momento, pero no saben cuánto es su cuota, esto debido a que no se organizan para así cumplir con su obligación sin tener inconveniente alguno. Entre ellos también se encuentran los morosos negligentes, se puede afirmar que estos clientes dan prioridad a diversas situaciones, pero no le dan el interés respectivo a la obligación de realizar su pago en la fecha pactada con la entidad, además los morosos circunstanciales: estos clientes pueden cancelar su deuda en cualquier momento, pero optan por no hacerlo debido a algún inconveniente ocurrido con la empresa prestadora del servicio, pero al solucionar esto, el cliente cancelará su deuda

Frente a lo descrito anteriormente, se sugiere al departamento de cobranzas diseñar e implementar estrategias para una eficiente cobranza, lo cual ayudara a la institución a reducir el índice de morosidad, también a la gestión financiera, aporta que ha mayor colocaciones se presentara un mayor índice de morosidad. (Saurina, 1998).

1.3.1.3 Dimensiones

La morosidad crediticia es un estigma empresarial, y debido a esta preocupante situación, las entidades financieras evalúan de una manera desmedida para otorgar los créditos.

Factores internos:

Según Aguilar & Carmago (2004) han evidenciado la presencia de determinantes microeconómicos de la calidad de cartera de las entidades microfinancieras, lo cual lo definen como falta de orden administrativo originado en la institución. Estos determinantes son: la política crediticia y de cobranza. Calderón (2014) refiere que las instituciones deben velar por su bienestar, y para ello crear estrategias para la recuperación de su cartera, pues a mayores colocaciones, mayor será su morosidad, la eficiencia productiva además de los índices de morosidad, el cual hace mención de la

cartera crediticia. Esto es un determinante en la diversificación de la cartera de colocaciones por tipo de crédito y sectores, la eficiencia de la empresa en el manejo del riesgo, la solvencia, los incentivos que tienen las entidades para expandirse (Saurina, 1998) y la presencia de garantías. (Padilla & Requejo, 2000). Por otro lado Jhon Stuart Mill(1846) refiere que el crédito como el permiso para utilizar el capital de otro, también lo define como la entrega de valor actual a cambio de un valor equivalente al futuro. Además define a las políticas de cobranza como las acciones a realizar para la recuperación del capital emitido.

Grado de morosidad:

Según Aguilar & Carmago (2008) este indicador es el más utilizado como medida de riesgo crediticio, puesto que es la cartera de créditos vencida y judicial como porción de la cartera total

Factores externos:

Existe vasta evidencia que indica que un alto nivel de morosidad es un factor que precede en quiebras y crisis de bancos. Es por ello que hay que verificar el nivel de endeudamiento que posee cada interesado, además se debe verificar la liquidez con la que cuenta. (Salcedo, 2012). Sin embargo, no existe un modelo teórico que explique, de manera general, los factores macroeconómicos que determinan en su comportamiento. Por lo cual estar informado es lo esencial. (Muñoz, 1999).

1.3.2 Rentabilidad:

Stephen, Randolph, & Jeffrey (2014) mencionan en su libro que la rentabilidad son los resultados producidos en un determinado periodo, y que para medirlos existen los indicadores de rentabilidad y destaca la importancia de estos para saber a ciencia cierta cómo está la empresa

económica y financieramente destacando la rentabilidad sobre activos y rentabilidad sobre patrimonio.

Según Díaz (2012) define a la rentabilidad como “capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones”, esto quiere decir que son los resultados que se obtiene de un periodo determinado, para cuantificar las ganancias y así tomar decisiones futuras. Además indica que se puede estudiar la rentabilidad de dos maneras, ya se económica (en adelante ROA) y financiera (en adelante ROE) los cuales ayudaran comprobar la capacidad económica y financiera que posee la empresa.

Por otro lado Sánchez (2002) refiere a la rentabilidad como “noción que se aplica a toda acción en la que se movilizan medios, materiales, humanos y financieros con el fin de obtener unos resultados”, además aporta que la rentabilidad es la medida para evaluar el rendimiento económico que la empresa posee. Se puede medir la rentabilidad de diferentes niveles de análisis, en función al tipo de resultados. En primer lugar menciona a la “rentabilidad económica o del activo” el cual representa el nivel de inversión de la empresa. Como segundo punto menciona a la “rentabilidad financiera” el cual interpreta el rendimiento después del interés.

1.3.2.1 Importancia de la rentabilidad

Su importancia radica en saber si la empresa es rentable y como esta ha sido financiada, para así solventar sus operaciones a corto, mediano y largo plazo. Esto con lleva a la evaluación de la gestión financiera y como está implementando estrategias para que la empresa demuestre su liquidez tanto económica y financieramente. (Mejia, 1999)

Sin duda alguna la rentabilidad es importante, ya que cada inversor busca incrementar sus ahorros, buscando así la mejora para su empresa y que esta crezca dando sus frutos (ganancias) y pueda solventar por si sola sus operaciones y que sus acciones cada cierto periodo se valore. La rentabilidad trae consigo nuevas inversiones en negocios productivos,

pero esto incrementa el riesgo, es por ello que antes de invertir se debe estudiar con cautela el proyecto propuesto. (Rosales, 2012)

1.3.2.2 Factores determinantes de la rentabilidad

Según Gutiérrez (1987) el crecimiento sostenible se concede como el pilar del mantenimiento de la estructura financiera, y puede lograrse a través de acciones compendias y equilibradas, además menciona que las políticas financieras como los dividendos también deberían formar parte de las estrategias de la entidad, ya que la rentabilidad no está sola, pues su compañía fiel es el riesgo de las inversiones. Es por ello que se debe medir la rentabilidad no solo para el interés del accionista, sino más bien para tomar decisiones con respecto a las operaciones. Desde este punto Gutiérrez propone definir el incremento de las ventas además de los tipos de rentabilidad.

Por otro lado Sánchez (2002) refiere que “desde el punto de vista contable el estudio se realiza en dos niveles, según se considere o no la influencia de la estructura financiera de la empresa rentabilidad económica y rentabilidad financiera”. Esto da a entender que la rentabilidad se basa estos pilares para saber la maximización de la inversión, comprendiendo que para el análisis es importante saber el grado de apalancamiento financiero en relación con la rentabilidad económica.

1.3.2.2 Dimensiones:

Medidas de rentabilidad:

Chiriboga (2010) menciona que estos indicadores permiten el cálculo para obtener el margen de utilidad o pérdida generada, durante un determinado período en de tiempo. Dentro de ello determina lo siguiente:

Rentabilidad económica: Chiriboga (2010) describe al retorno de la inversión, como la rentabilidad que genera la inversión instaurada por los accionistas. Además puede ser comparado con el costo de

oportunidad actual en el mercado y realizar la comparación de otras empresas.

Rentabilidad financiera: Chiriboga (2010) considera que a la rentabilidad financiera como “la medida más cercana de los accionistas”. Además refiere que este indicador es al que buscan maximizar los directivos para dar información a los accionistas.

1.4 Formulación del problema:

1.4.1 Preguntas General

¿Cuál es el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?

1.4.2 Preguntas Específicas

- ¿Cuál es el impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?
- ¿Cuál es el grado de morosidad de los diferentes productos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?
- ¿Cuál es el impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?

1.5 Justificación del estudio:

Desde el punto de vista metodológico la investigación se justificó en paradigmas cualitativos y cuantitativos, ya que se visualizó cuadros y gráficos de la morosidad que posee la cooperativa, las cuales se han obtenido para ser evaluadas, analizadas y emitir juicios de valor.

Desde el punto de vista teórico, las cooperativas a igual que las instituciones financieras (cajas y bancos), tienen como actividad principal la colocación de dinero, y esto es a través de la llamada intermediación financiera, la cual se define como el traslado de los recursos de los ahorrantes directamente a las personas naturales como también jurídicas y también a los consumidores finales que requieran financiamiento para hacer frente a sus obligaciones, de esta manera las cooperativas están enfocadas a velar por el bienestar económico, social y cultural de los socios(clientes) y también contribuyendo a mejorar la calidad de vida de las personas que laboran en ellas. Es por ello que Calderón (2014) donde explica que el problema a estudiar no es solo de este tiempo, sino de tiempo remotos, y que debemos estudiar factores microeconómicos y macroeconómicos. Además Stephen, Randolph, & Jeffrey (2014) que la rentabilidad son los resultados producidos en un determinado periodo. Donde se debe estudiar los activos como el patrimonio.

Desde el punto de vista práctico, a través de los resultados de la investigación científica dará a conocer el impacto (negativo o positivo) que la morosidad ejerce sobre la gestión de créditos en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora en el periodo 2013 – 2016. Manifestando una información de cómo la morosidad afecta en el aspecto económico-financiero de la cooperativa, mostrando los factores que ocasionan la morosidad en la respectiva institución, brindando una información valiosa y de suma importancia para los dueños, parte administrativa y también a terceros, para tomar decisiones en un futuro no muy lejano.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis general

Existe un alto impacto de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.

1.6.2 Hipótesis específicas

- Existe un alto impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
- Existe un alto grado de morosidad de los diferentes productos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
- Existe un bajo impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

- Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.

1.7.2 Objetivos específicos

- Determinar el impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.
- Determinar el grado de morosidad para los diferentes productos la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora.
- Determinar el impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

II. METODO

2.1 Diseño de Investigación

El diseño de la investigación es no experimental, ya que cuyas variables independientes carecen de manipulación intencional, y no poseen grupo de control (Carrasco, 2008).

La investigación es de tipo correlacional – descriptiva.

Correlacional diseño que permitirá analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad y determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora. Además es útil para mostrar con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, suceso, comunidad, contexto o situación. (Fernández & Baptista, 2014)

Esta investigación según el nivel es descriptiva porque los datos obtenidos serán hallazgos que ocurren en la realidad, sin modificarlo, lo que implica el análisis e interpretación de los datos sobre el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora (Fernández & Baptista 2014).

Esta investigación tiene un enfoque mixto ya que se utilizara herramientas cualitativas como cuantitativas para la recolección de información, con el objetivo de responder el planteamiento del problema, además se lograra su enfoque desde otra óptica. (Fernández & Baptista 2014)

2.2 Variables:

Variable impediende: Morosidad

López (2016) aporta que “la morosidad es la cualidad del moroso, la situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación”. Este autor las separa en

dos categorías: La primera como “activo dudoso”, en la cual se encuentran las cuentas judiciales. Y la segunda como “activo moroso” aquí se encuentra a las cuentas que tienen un aproximado de sesenta días de atraso en su cuota.

Variable dependiente: Rentabilidad

Díaz (2012) define la rentabilidad como la capacidad de la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones”, esto quiere decir que son los resultados que se obtiene de un periodo determinado, para cuantificar las ganancias y así tomar decisiones futuras. Además indica que se puede estudiar la rentabilidad de dos maneras, ya se económica y financiera.

2.2.1 Operacionalización de las variables

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de Medición
Morosidad	“cualidad del moroso, situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación” (López, 2016)	La investigación se llevara a cabo considerando las dimensiones basadas en Factores Internos y Factores Externos, además del análisis financiero, para ello se realizara un cuestionario para el personal de la Cooperativa, y la guía documentaria.	Factores internos	Políticas de créditos	Ordinal
				Políticas de cobranzas	Ordinal
				Eficiencia productiva	Ordinal
			Grados de morosidad	Índices de morosidad	Escala
			Factores externos	Nivel de endeudamiento	Escala
				Grado de liquidez	Escala
				Tasas de interés	Ordinal
				Nivel de información	Ordinal
				Nivel socioeconómico	Ordinal
Rentabilidad	“capacidad que posee la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones” (Díaz, 2012)	La investigación se llevara a cabo considerando las dimensiones basadas en los ratios financieros, además del análisis financiero, para ello se realizara un cuestionario para el Gerente personal de la Cooperativa, y análisis documentario.	Medidas de rentabilidad	Rentabilidad económica	Escala
				Rentabilidad financiera	Escala

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población de la investigación estará conformada por los trabajadores y socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora – Piura

Tabla N° 1: Relación del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura.

PERSONAL	CANTIDAD
Jefe de oficina	1
Gestores de crédito	3
Analistas de crédito	4
Jefe de cobranza	1
Auxiliar de cobranza	1
Total	10

Fuente: Planilla del personal. Elaborado por el Autor.

Tabla N° 2: Relación de créditos con el respectivo número de socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora – Piura.

Nombre Del Crédito	N° De Socios Morosos
Maxi Mas	30
Crédito Flexible	19
Préstamo Cubierto	9
Préstamo Ordinario	8
Maxi Navidad	7
Cancela Deuda	6
Maxi Escolar	5
Post Grado	5
Crédito Hipotecario	4
Crédito Vehicular	4
Maxi Mamá	3
TOTAL	100

Fuente: Datos referenciales de la empresa

Finalmente se considera a los documentos de situación económica y financiera de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.

2.3.2 Muestra

Se considera una población finita; ya que se conoce el total del personal que labora en la Cooperativa, además de la población morosa que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.

2.3.2 Muestreo

El muestreo para los socios de la CAC será probabilístico aleatorio simple; ya que cualquiera puede ser considerado como parte de la muestra. Los métodos de muestreo probabilísticos son aquellos que se basan en el principio de equiprobabilidad. Es decir, aquellos en los que todos los individuos tienen la misma probabilidad de ser elegidos para formar parte de una muestra. (Ávila, 2006)

2.3.3 Criterios de selección

2.3.3.1 Criterios de inclusión

Se ha considerado al personal en planilla por la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora – Piura, así también a los socios morosos de la CAC.

2.3.3.2 Criterios de exclusión

Se excluye a los socios que se les realiza que están al día en sus pagos, así también al personal de limpieza y de mantenimiento de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora – Piura

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas

Encuesta: estructurada de acuerdo a las dimensiones de las variables morosidad y rentabilidad; además de sus respectivos indicadores; cuya finalidad es recabar información que sirva para resolver un problema de investigación.

Entrevista: será estructurada de acuerdo a los indicadores para así poder obtener los resultados que respondan a los objetivos

Análisis documental: se refiere a los datos de la situación económica financiera de la empresa, basando en el porcentaje de rentabilidad y la cartera morosa.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario: será aplicado a los 3 colaboradores de la Cooperativa y los 100 socios morosos con los que cuenta la CAC; para cumplir los objetivos de la investigación.

Guía de entrevista: será aplicada al gerente de la CAC La Rehabilitadora.

Guía de análisis documental: esta técnica se realizara de manera interna para evaluar de alguna u otra forma la rentabilidad de la CAC La Rehabilitadora.

2.4.5. Validación y confiabilidad del instrumento

Validez de contenido: La validez de contenido se refiere al “grado en que un instrumento realmente mide la variable que pretende medir”, es decir establece que las variables que pretende medir, tengan permanencia y vínculo técnico con las bases teóricas y los objetivos de la investigación, a través del juicio de experto se obtuvo el juicio de aprobado para ser ejecutado de acuerdo a los propósitos de la investigación. (Bohrnstedt, 1970).

Confiabilidad del instrumento: Siendo el cuestionario el instrumento se requiere del análisis de confiabilidad. Para que así se hable que el instrumento es eficaz, y se pueda utilizar con toda la seguridad se requiere que cumpla con dos requisitos: confiabilidad y validez. (Hernández,

Fernández, & Batista, 2006)

Por su parte, Aiken (1996) considera que la confiabilidad se realiza para determinar la exactitud de los resultados derivados al ser aplicados en situaciones similares, El Alfa de Cron Bach es un factor que sirve para medir la fiabilidad de una escala de medida; el mismo no deja de ser una media ponderada de las correlaciones entre las variables (o ítems) que forman parte de la escala.

2.5 Método de análisis datos

En los métodos de procesamiento y análisis de datos se realizará: Para determinar la relación de la morosidad y la rentabilidad, se utilizará el análisis de tipo correlacional, mediante cuadros para representar los resultados obtenidos de la encuesta. Este procesamiento de datos se llevará a cabo mediante el programa estadístico SPSS V.22 y el programa Microsoft Excel 2010 de Windows, utilizado para analizar la presentación de tablas, y gráficos.

2.6 Aspectos éticos

Para el desarrollo de la investigación, se tendrá en cuenta las siguientes consideraciones éticas:

- Respetar las directrices de la American Psychological Association (APA).
- Reconocer la autoría intelectual de las teorías y cada una de las fuentes de información, citadas parcial o totalmente en el marco teórico de la investigación.
- La información obtenida de la Cooperativa de Ahorro y crédito se utilizará solamente para fines académicos.

III. RESULTADOS

En el presente capítulo, se muestran los resultados del cuestionario aplicado a los socios en calidad de morosos; y a los trabajadores del área de créditos y cobranzas de la Cooperativa La Rehabilitadora, así mismo los resultados de la guía documentales, que permitió establecer los índices de morosidad en los períodos 2013 – 2015. Dichos instrumentos responden a los objetivos planteados en la investigación, para determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito La Rehabilitadora.

La cooperativa fue fundada el 13 de junio de 1958 por los trabajadores del banco de nación. Además está supervisada por la Súper Intendencia de Banca y Seguros (SBS), a través de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP). Los socios con los que cuenta pertenecen a diferentes entidades públicas y privadas a nivel nacional, así mismo se está atendiendo a socios independientes y microempresarios

A continuación se presentan los resultados obtenidos de la encuesta, y guía documental, según los objetivos planteados.

Objetivo N°1: Determinar el impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.

De acuerdo a los factores internos de la morosidad se encuentra con una media de 2.9 (tabla N°13) que está por debajo del promedio de la escala que es 3. Por lo consiguiente se puede afirmar que los trabajadores no están de acuerdo con las políticas de crédito y cobranza. Al igual que los clientes, que tienen una apreciación con una media de 2.61 (tabla N°12) al igual que la media de los trabajadores que se encuentra por debajo del promedio y pone en manifiesto que clientes morosos tampoco están de acuerdo con las políticas de créditos y mucho menos con las políticas de cobranza. Pues la cooperativa espera que la cuota este vencida para recién realizar acciones para la recuperación y/o cobranza. Es decir solo está realizando cobranza reactiva.

Objetivo N°2: Determinar el grado de morosidad para los diferentes productos la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora.

Tabla N°1: índices de morosidad de cada producto

Línea del Préstamo	IMOR 2013	IMOR 2014	IMOR 2015
Adelanta Tu Gratificación	0.00%	0.0%	0.00%
Credi Mamá Y Papá	0.18%	0.0%	0.00%
Crédito Efectivo	0.08%	0.0%	0.00%
Crédito Escolar 2013	0.28%	0.5%	0.00%
Crédito Flexible	1.93%	2.4%	1.60%
Fiestas Patrias	0.02%	0.0%	0.89%
Grati Dic	0.00%	0.0%	0.00%
Grati Julio	0.00%	0.0%	0.00%
Maxi Mas	0.38%	1.3%	1.48%
Maxi Navidad	0.30%	0.7%	0.90%
Prest. Amortiza Tu Deuda	0.05%	0.0%	0.00%
Prest. Ordinario	1.00%	0.0%	0.00%
Préstamo Cubierto	0.07%	0.8%	0.80%
Cancela Deuda 2013	0.00%	0.0%	0.01%
TOTAL DEL IMOR	4.29%	5.63%	5.68%

Fuente: Memorias institucionales de la Cooperativa la Rehabilitadora.

Interpretación:

En la tabla N°1 se puede apreciar que en el año 2013 la línea del crédito con mayor morosidad es el Crédito Flexible con el 1.93%, seguido el préstamo ordinario con el 1.00% quedando un total en todo el año de 4.29%. En el año 2014 su índice de morosidad recae en el crédito flexible con 2.4% y en el Maxi más con 1.3%, es por ello que el IMOR de ese año fue 5.63%. Así mismo en el año 2015 se observó que el mayor índice es de 1.60% siendo del crédito flexible, y 1.48% que corresponde a maxi más, quedando en ese año 5.68% de morosidad.

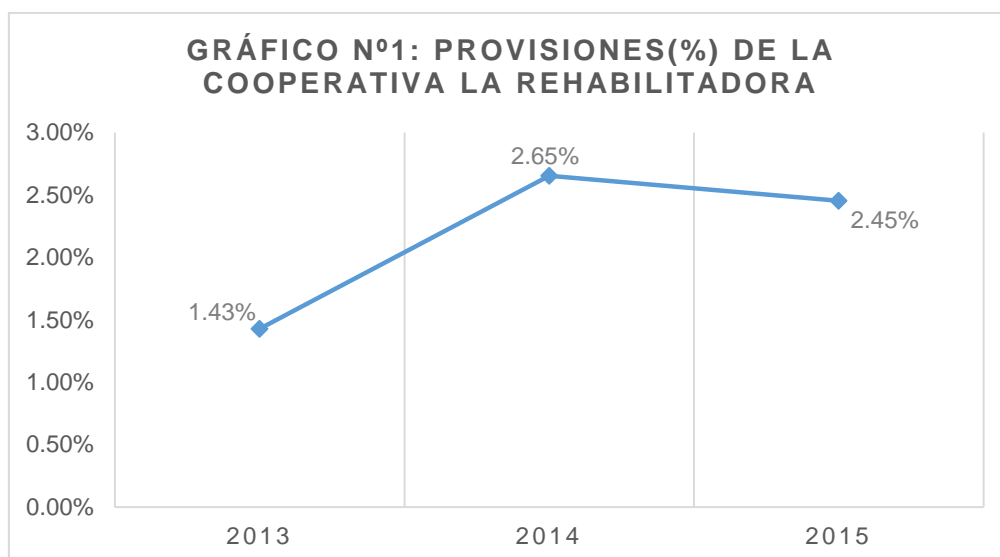
Objetivo N° 3 Determinar el impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

Tabla N°2: Provisiones de la Cooperativa La Rehabilitadora

Años	2013	2014	2015
Provisiones	1.43%	2.65%	2.45%

Fuente: Estado de ganancias y pérdidas.

En esta tabla podemos apreciar que en el año 2013 se provisiono 1.43% menos que el 2014, puesto que en este año se provisiona 2.65% debido al aumento de la morosidad a 5.63%, y a la disminución de la colocaciones, no obstante en el año 2015 se colocó más dinero que en el 2014, habiéndose reducido las provisiones a 2.45% para este año, siendo un factor de riesgo dado que legalmente se debería provisionar el 50% de lo colocado.



Fuente: tabla N°2.

Por otro lado la percepción de los trabajadores respecto a los factores externos de la morosidad tiene una media promedio de 3 (tabla N°15), valor que es exactamente el promedio de la escala y que significa indiferencia, mientras que la de los clientes morosos (tabla N° 14) fue de 2.5 quedando por debajo del promedio de la escala, lo que significa que los clientes no están de acuerdo con el nivel de endeudamiento que poseen, las tasas de interés aplicadas, su grado de liquidez ni el nivel de socioeconómico que poseen.

Objetivo General: Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora

Tabla N°3: índices de morosidad sobre la rentabilidad

Años	Cartera Vencida	Cartera Judicial	Cartera Total	IMOR (%)	Varc %
2013	9,446,756.28	7,314,908.91	390,971,873.50	4.29	
2014	20,604,813.96	10,790,038.14	557,206,700.71	5.63	31.42
2015	38,443,425.81	8,453,109.92	825,066,012.19	5.68	0.88

Fuente: Balance general de los años en estudio

En la tabla N° 3 se ha podido demostrar que la morosidad ha aumentado en 31.42% en el año 2014 con respecto al año 2013, y el año 2015 ha aumentado 0.88% con respecto al año anterior. Se puede inferir que la morosidad ha aumentado debido a que la cooperativa ha aumentado sus provisiones el año 2014, pues las provisiones repercuten para el año siguiente.

Tabla N°4: indicadores de rentabilidad

Indicadores	2013	2014	2015
ROT	0.11	0.07	0.07
MO	0.13	0.17	0.13
MN	0.61	0.15	0.12
APF	2.68	3.09	2.64

Fuente: Análisis documentario.

Tabla N°5: índices de rentabilidad

Índices	2013	2014	2015
RE	6.71%	1.19%	0.93%
RF	18.19%	3.23%	2.29%
P. del Capital	7%	1%	1%

Fuente: Análisis documentario.

Interpretación:

En el primer periodo de análisis refleja que de cada 100 soles invertidos en activo total obtenía un beneficio antes de impuestos y otros gastos de 6.71% en lo que respecta a R.E. Por lo tanto de 100 soles invertidos en activo total obtenía un beneficio neto de 18.19% en lo que respecta a R.F. Esto quiere decir que la

empresa está bien económica y financieramente podía tener acceso crediticio con facilidad.

El beneficio obtenido en rentabilidad económica es de 1.19% ya que la empresa procura conseguir su mayores beneficios con el capital invertido, y para aumentar esta, la cooperativa debe aumentar la rotación de activos además de las ventas mediante estrategias de políticas de créditos y cobranza. En el segundo periodo de análisis refleja que de cada 100 soles invertidos en activo total obtenía un beneficio antes de impuestos y otros gastos de 1.19% en lo que respecta a R.E. Por lo tanto de 100 soles invertidos en activo total obtenía un beneficio neto de 3.23% en lo que respecta a R.F. Esto quiere decir que la cooperativa debe trabajar con fondos de terceros puesto que obtiene mayor rentabilidad comparado con fondos propios.

En el tercer periodo de estudio el análisis refleja que de cada 100 soles invertidos en activo total obtenía un beneficio económico, antes de impuestos y otros gastos de 0.93%. Por lo tanto de 100 soles invertidos en activo total obtenía un beneficio neto de 2.29% en lo que respecta a R.F. Esto refleja que la cooperativa no está siendo administrada de la mejor manera posible, puesto que la rentabilidad económica cada vez es menor.

Tabla N°6: Correlación de los Índices de morosidad y Rentabilidad económica

AÑO	IMOR	R.E	<i>Estadísticas de la regresión</i>	
2013	4.29	6.71	Coeficiente de correlación múltiple	0.999912
2014	5.63	1.19	Coeficiente de determinación R^2	0.999824
2015	5.68	0.93	R^2 ajustado	0.999648
			Error típico	0.001877
			Observaciones	3

Fuente: Análisis de los estados financieros de la Cooperativa la Rehabilitadora

Interpretación.

Como se puede apreciar la correlación entre el Índice de morosidad y la rentabilidad económica es de 0.99 lo que significa una correlación casi perfecta entre ambas variables, en este caso de sentido negativo. Puesto que al aumentar el IMOR el ROE disminuye.

Tabla N°7: Correlación de los Índices de morosidad y Rentabilidad financiera

AÑO	IMOR	ROA	<i>Estadísticas de la regresión</i>	
2013	4.29	18.19	Coeficiente de correlación múltiple	0.99991193
2014	5.63	3.23	Coeficiente de determinación R ²	0.99982387
2015	5.68	2.29	R ² ajustado	0.99964775
			Error típico	0.00093842
			Observaciones	3

Fuente: Análisis de los estados financieros de la Cooperativa la Rehabilitadora

Interpretación:

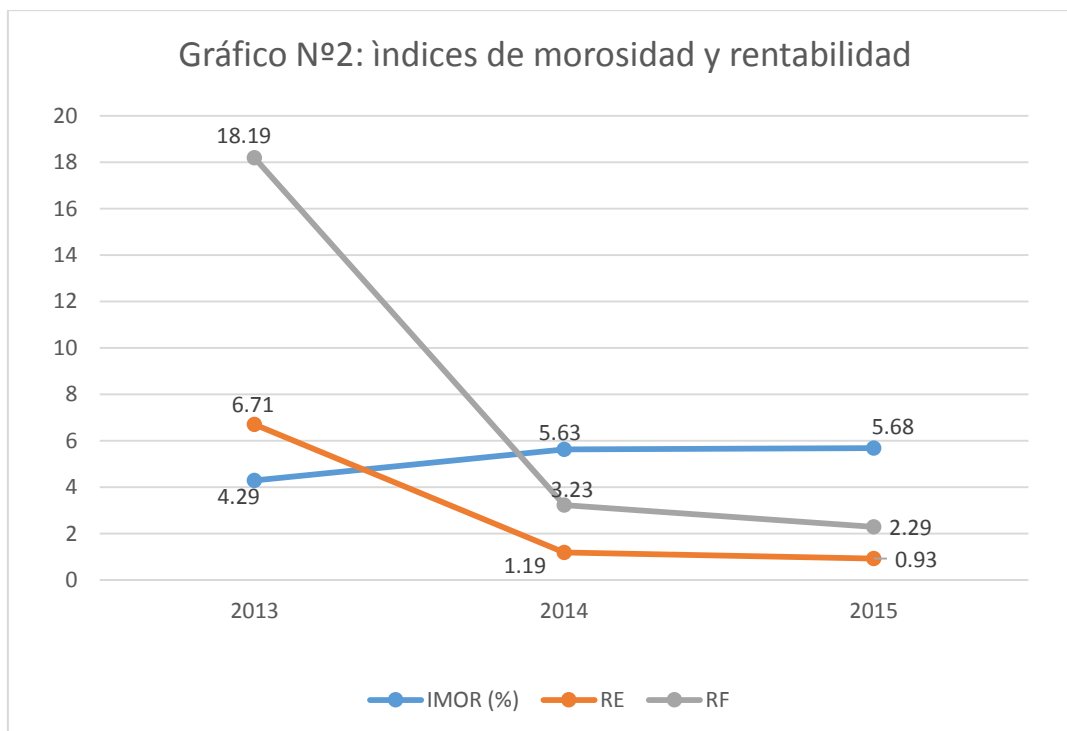
La correlación entre el IMOR y el ROA es de 0.99 volviendo a resultar una correlación casi perfecta entre ambas variables, nuevamente de sentido negativo, pues al incrementarse el IMOR la Rentabilidad Financiera disminuye.

Tabla N°8: índices de morosidad y rentabilidad.

Indicadores	2013	2014	2015
IMOR (%)	4.29	5.63	5.68
RE	6.71	1.19	0.93
RF	18.19	3.23	2.29

Fuente: tabla n°3 y tabla n°5

Para contrastar la hipótesis la se ha realizado un cuadro con las variables en estudio. En lo cual se pudo observar que en año 2013 la cooperativa poseía una morosidad 4.29%, y su rentabilidad económica era de 6.71%, donde su rentabilidad financiera era mucho mayor con un grado de apalancamiento de 2.68 veces. Sin embargo en el año siguiente la morosidad aumenta 31.42% quedando en 5.63% pero la rentabilidad económica disminuye a 1.19%, pero grande el desconcierto que aumenta el grado de apalancamiento financiero a 3.09 veces pero la rentabilidad financiera disminuye más del 50%. Al igual que el 2015 aumenta la morosidad en 0.88% disminuye la rentabilidad tanto económica y financiera.



Fuente: Tabla N°8

En el gráfico N°2 se puede observar que en el año 2013 la morosidad era menor es decir 4.29% y el índice de rentabilidad tanto económica y financiera eran mayor 6.71% y 18.19% respectivamente. Pero al aumentar la morosidad en el 2014 a 5.63% las rentabilidades económica y financiera disminuyeron a 1.19% y 3.23% respectivamente. De acuerdo a ello se puede inferir que a mayor morosidad, menor serán los indicadores de rentabilidad. Tal cual sucedió en el año 2015 donde la morosidad aumentó en 0.05% viéndose afectada la rentabilidad económica, la cual disminuyó en 0.26% al igual que la rentabilidad financiera disminuyó en 0.94%. Es por ello que la cooperativa debe disminuir los índices de morosidad.

IV. DISCUSIÓN

Esta investigación se realizó con el propósito de estudiar y analizar los procesos, la estructura y el factor humano de la institución, así como también la de mejorar los indicadores que rigen al estudio para que la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora pueda alcanzar los objetivos propuestos.

Con toda la información obtenida se realizó un análisis a cada una de las dimensiones para conocer acerca de los procesos dados por el personal de la institución de los clientes en cuanto a sus colocaciones y captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

Objetivo N° 1: Determinar el impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.

El estudio de los factores internos refleja que sus variables de política crediticia, política de cobranza, grado de liquidez y el nivel de endeudamiento no están siendo correctamente bien manejados.

El resultado obtenido en la tabla N°14 respecto al impacto de los factores internos de morosidad, muestra la apreciación de los trabajadores, con una media de 2.9, cuyo valor está por debajo del promedio de la escala que es 3. Lo que implica que no están de acuerdo con las políticas de créditos y cobranzas aplicados por la cooperativa. Por el lado de los clientes el resultado de la tabla n° , muestra que estos no están de acuerdo con las políticas de créditos y cobranza cuyo valor se encuentra en nivel bajo de 2.6. Estos resultados explican que la rentabilidad económica haya disminuido en 7.1% entre el 2013 y el 2015 y que de igual forma la rentabilidad financiera haya disminuido en 9.5% en el mismo periodo de tiempo..

Con toda la información obtenida se realizara un análisis a cada una de las dimensiones para conocer acerca de los procesos dados por el personal de la institución de los clientes en cuanto a sus colocaciones y captaciones de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, comparando el grado de liquidez y el nivel de endeudamiento de los clientes y la institución.

Estos resultados contrastados con la teoría de Management Solutions (2009) se puede afirmar que el aumento de la morosidad es el factor más relevante a la que se enfrentan las entidades financieras. Además menciona que la economía no es estable debido a este factor y que la cobranza afecta directamente a las colocaciones de nuevos créditos. Esta investigación es todo lo contrario de la investigación de Romero (2015) pues la cooperativa si cuenta con un área de recuperación, cabe señalar que es deficiente, y no utiliza asesoría externa. Por otro lado los resultados obtenidos, están de acuerdo con el planteamiento de Aguilar & Carmago (2004) ya que se evidencia la presencia de determinantes microeconomicos en las entidades microfinancieras, definiendolo como la falta de orden administrativo originado por la institucion. es por ello que se puede inferir que la cooperatira emplea un metodo tradicional que no es eficaz tanto en politicas de creditos como en las de cobranza.

Es por ello que se acepta la hipótesis. Ya los factores internos tienen un impacto negativo, pues no se aplican las políticas de cobranza, además los socios deben pedir su cronograma de pago, y es la obligación de la institución financiera otorgar dicho documento a su cliente, asegurando así el conocimiento de las fechas de pago.

Objetivo N° 2: Determinar el grado de morosidad de los diferentes productos que posee la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora.

Como puede apreciarse en el tabla N°1 el índice de morosidad paso de 4.29% en el 2013 a 5.63% al 2014 siendo el crédito flexible el producto con mayor morosidad, 1.93% y 2.4% respectivamente, seguido del préstamo ordinario para el 2013 y Maxi más para el 2014. Para el año 2015 el índice de morosidad fue de 5.68%, siendo en el crédito flexible uno de los que posee el mayor índice de morosidad con 1.60%.

Según los resultados anteriores contrastados con el trabajo de Calderón (2014), refiere que al aumentar el grado de morosidad las dos partes se verán afectadas, ocasionando así al acreedor daños y perjuicios, tal cual sucede en la cooperativa. Y es por ello que al tener una alta tasa de morosidad, la entidad investigada se verá afecta con problemas de rentabilidad tal cual lo demuestra el objetivo

general. Y es por ello que se destaca la investigación de Saurina (1998) quien refiere que a mayor colocaciones, se presentara un mayor índice de morosidad, tal cual lo demuestra la tabla N°1 de esta investigación, y esto seguirá así siempre y cuando la entidad financiera no tenga una eficiente recuperación.

Por otro lado, la investigación de Parrales (2013) afirma que al pasar el 10% de los índices de morosidad la cartera no es sana, por lo cual se deduce que la cooperativa está dentro del rango. Pero se demostró que el proceso de cobranza presentaba diversas debilidades como es la falta de actualización de la base de datos personales de los clientes, y esto conllevara al aumento del IMOR y puede llegar a los límites, y no tendrá una cartera sana.

De acuerdo a lo anterior se rechaza la hipótesis, pues existe un grado de morosidad bajo en los productos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, pero existe un alto grado de morosidad en el total del IMOR, que está dentro de los parámetros permitidos por la SBS y la FENACREP, pero en si afectan a la rentabilidad de la cooperativa.

Objetivo N° 3: Determinar el impacto de los factores externos de la morosidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora.

El estudio de los factores externos refleja que las variables provisiones han aumentado, al mismo tiempo que los créditos han aumentado siendo esto una inconsistencia financiera que podría acabar en el cierre formal de la institución.

En lo que respecta a los resultados de la tabla N°15 la percepción de los trabajadores con respecto a los factores externos de la morosidad, esta tiene una media de 3, valor que es exactamente el promedio de la escala y que significa indiferencia, mientras que la de los clientes morosos fue de 2.5 (tabla N° 14) quedando por debajo del promedio de la escala, lo que significa que los clientes no están de acuerdo con el nivel de endeudamiento que poseen, las tasas de interés aplicadas, su grado de liquidez ni el nivel de socioeconómico.

Según la teoría de Muñoz (1999) refiere que estar informado es lo esencial. Es por ello que se tiene que verificar el nivel de endeudamiento que posee cada

interesado, además la liquidez con la que cuenta (Salcedo, 2012).esta investigación se contrasta con la investigación de Vela; Uriol & Medina (2012) quienes refirieron que los factores macroeconomicos estan relacionados con el ciclo del producto, tal cual lo demuestra esta investigación que los socios morosos no tienen una voluntad de ahorro lo cual los hace endeudarse para algun imprevisto.ocasionando que estos no cumplan con losn pagos en las fechas acordadas. Por otro lado la teoria de Saurina (1999) describe los elementos de la morosidad, y debido los altos indices de morosidad se puede deducir que la cooperativa tiene myor proporcion de morosos negligentes.

Es por ello que se acepta la hipótesis, pues existe un bajo impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora, ya que la percepción de los trabajadores es indiferente a la de los socios morosos.

Objetivo general: Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora

Como se puede apreciar la correlación entre el Índice de morosidad y la rentabilidad económica es de 0.99 (tabla N°6) lo que significa una correlación casi perfecta entre ambas variables, en este caso de sentido negativo. Puesto que al aumentar el IMOR el R.E disminuye. Por otro lado la correlación entre el IMOR y el R.F es de 0.99 (tabla N°7) volviendo a resultar una correlación casi perfecta entre ambas variables, nuevamente de sentido negativo, pues al incrementarse el IMOR la Rentabilidad Financiera disminuye.

Dentro de los procesos financieros se tiene que ver la gran importancia de determinar o diferenciar uno de otros. Los resultados muestran en muchos de sus procesos una gran ruptura con la realidad en el conocimiento del manejo de los mismos. Dado que el resultado de las encuestas realizadas son completamente adversas estando por debajo de una media y del promedio esperado es por ello que Mejia, (1999) menciona en teoría que la importancia de la rentabilidad radica en la solvencia de sus operaciones que redunden en futuras inversiones.

Es por lo anterior que se acepta la hipótesis, pues existe un alto impacto de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora, y esta será negativa, pues al aumentar la morosidad, la rentabilidad reducirá.

V. CONCLUSIONES

1. En lo que respecta factores internos de la morosidad se encuentra por debajo del promedio de la escala que es 3. Los socios y los trabajadores no están de acuerdo en lo que respecta a políticas de créditos y de cobranzas, pues los procesos con los procesos para el otorgamiento de créditos no son los más adecuados, además los socios no tienen un aviso previo al vencimiento de su cuota, ni la entrega de su cronograma de pagos. Por otro lado la cooperativa solo se ha limitado a dos rubros los cuales son créditos de consumo y créditos pymes dejando de lado sus demás productos.
.
2. De acuerdo a los índices de morosidad se puede apreciar que en el año 2013 la línea del crédito con mayor morosidad es el Crédito Flexible con el 1.93%, y esto ha ido incrementándose en a 2.4% para el 2014, mientras que para el 2015 el índice de morosidad para este tipo de crédito es de 1.60%, siendo así el primer producto con mayor morosidad.es decir que la cooperativa no está realizando los comité de mora, para reducir estos índices, puesto que la morosidad ha indo incrementado. (tabla N°1)
3. Con respecto a los factores externos las provisiones han aumentado para el año 2015 en 71.80% con respecto al año base. Además la precepción de los clientes fue de 2.5 quedando por debajo del promedio de la escala lo que significa que los clientes no están de acuerdo con el nivel de endeudamiento que poseen, las tasas de interés aplicadas. Es por ello que se puede deducir que la cooperativa no brinda la información necesaria a sus socios.
4. Existe un alto impacto de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora, y esta será negativa, pues al aumentar la morosidad, la rentabilidad reducirá. Es por ello que la cooperativa debe aumentar sus colocaciones desagregar su cartera.

VI.RECOMENDACIONES

1. La cooperativa deberá reestructurar sus políticas de créditos siendo menos rígidos y realizar las verificaciones domiciliarias correspondientes. y de cobranzas, mejorando la información brindada, además debe filtrar la información que maneja sobre el sector financiero para sincerar los niveles de endeudamiento para cada asociado. y poder brindar la información correcta. Por otro lado debe colocar mejores tipos de controles en los programas de créditos y cobranzas, las mismas que no sea susceptible de alterar.
2. La cooperativa tendrá que reducir sus índices de morosidad mejorando los niveles de cobranza, teniendo que potenciar dicha área. Debe realizar comité de mora. Además realizar cuadro de incidencias para saber en que los analistas necesitan capacitación para aumentar sus colocaciones.
3. Brindar a los socios las herramientas necesarias para que puedan elegir la mejor opción, invirtiendo en publicidad, pues al no ser conocida genera desconfianza en los asociados, además realizar campañas médicas e incluir a los asociados en las votaciones y actividades festivas para que se identifiquen con la empresa.
4. La cooperativa debe crear un plan de marketing para explotar sus potencias que tiene, como son los préstamo vehiculares, el crédito post grado, entre otros que no son tan conocidos por sus asociados. Además de realizar actas de comité para la aprobación de los créditos. La cooperativa deberá diversificar su cartera de créditos, diversificando sus colocaciones para que mejore el retorno de la inversión y para ello deberá contratar a gente especializada (financistas) y o capacitar a su personal para el otorgamiento correcto de los créditos. Manejos de políticas de créditos y cobranza.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Diario La República. (31 de Marzo de 2016). (M. Quispe, Ed.) *Fenacrep dice que las cooperativas no son riesgosas para ahorristas*, pág. 8. Obtenido de <http://larepublica.pe/impres/a/economia/754307-fenacrep-dice-que-cooperativas-no-son-riesgosas-para-ahorristas>
- Aguilar, G., & Carmago, G. (2004). *Análisis de la Morosidad en el Sistema Bancario Peruano*. Lima: Instituto de Estudios Peruanos.
- Aiken, L. R. (1996). México: Prentice Hall.
- ASBAN . (2016). Analisis del comportamiento de la morosidad. *Asban semanal*, 1-5.
- Avila, B. H. (2006). Introducción a la metodología de la investigacion. doi:ISBN-10: 84-690-1999-6
- Banco Central de Reserva del Banco,. (Noviembre 2015). *Reporte de Estabilidad Financiera*, 6-17.
- Banco Central de Reserva del Peru. (2011). Glosario de Términos Económicos.
- Berrazueta, A. S., & Escobar, V. B. (2012). 1.1.1. *“Plan de riesgo crediticio para disminuir la morosidad de los clientes en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Educadores de Cotopaxi” CACEC de la ciudad de Latacunga durante el periodo 01 de Enero al 31 de Julio año 2010”*. Latacumba - Ecuador: Universidad técnica de Cotopaxi.
- Bohrnstedt, G. W. (1970). La fiabilidad y la validez de la evaluación de medición de actitudes. México: Rand McNally y Company.
- Calderón, E. R. (2014). *La gestión de riesgo crediticio y su influencia en nivel de morosidad de la caja municipal de ahorro y crédito de Trujillo - Agencia sede institucional - periodo 2013*. Trujillo.
- Carrasco, D. S. (2008). Metodología De la Investigación Científica. En C. D. S., *Diseños De Investigación* (págs. 71-12). Lima: San Marcos.
- Chiriboga, R. L. (2010). Sistema Financiero. Quito, Ecuador: Publigráficas Jokama.
- Cordova. (2012). *“Determinación de la causas de morosidad en la cartera de créditos y su efecto en la rentabilidad de la caja municipal de Sullana en el periodo 2008 – 2012”*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Diario La Replública. (21 de Mayo de 2014). Jóvenes peruanos representan una alta tasa de morosidad. Obtenido de <http://larepublica.pe/impres/a/economia/754307-asbanc-dice-que-los-jovenes-peruanos-representan-alta-tasa-de-morosidad>

- Diario Perú 21. (Marzo de 2015). *Morosidad bancaria fue de 2.71% en febrero*. Obtenido de recuperada de <http://peru21.pe/economia/morosidad-bancaria-fue-271-febrero-2242084>
- Diario Semana Económica. (27 de 2012 de 2012). *Debe haber mayor control al otorgar créditos*. Obtenido de <http://udep.edu.pe/hoy/2012/debe-haber-mayor-control-al-otorgar-creditos/>
- Díaz, L. M. (2012). Análisis contable con un enfoque empresarial. En F. U. Garcilaso (Ed.). ISBN-13: 978-84-15774-11-2: EDUMED. doi:Depósito Legal: 2012112891
- Fernández, C. C., & Baptista, L. P. (2014). Metodología de la Investigación. En C. c. Fernández. Mexico: McGRAW-HILL.
- Gutiérrez, C. J. (1987). *Factores determinantes del crecimiento sostenible: un análisis agregado para los bancos privados españoles*. España: Tesis doctoral.
- Hernández, S. R., Fernández, C. C., & Batista, L. P. (2006). Metodología de la Investigación. México: McGraw-Gill Interamericana. Obtenido de <https://es.scribd.com/doc/38757804/Metodologia-de-La-Investigacion-Hernandez-Fernandez-Batista-4ta-Edicion>
- Ipanaque, F. A., & Tenorio, F. J. (2011). *“Causas de morosidad de los clientes de la distribuidora comercial Álvarez Bohl S.R.L periodo 2007 – 2009”*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Management Solutions. (2009). Análisis de la morosidad en base a factores macroeconómicos. En *Diseño de Maquetación* (pág. 20). España.
- Manager Soluciones Integrales de Gestion. (18 de Junio de 2015). *Manager.cl*. Obtenido de <http://www.manager.cl/importancia-de-una-gestion-financiera-eficiente/>
- Mejía, C. (1999). Importancia de medir la rentabilidad . En *La estrategia del conocimiento* (pág. 4). Copiright.
- Nunez, P. (17 de enero de 2016). *Knoow.net*. Obtenido de <http://knoow.net/es/cieeconcom/gestion/gestion-financiera/>
- Padilla, A. J., & Requejo, A. (2000). "The Costs and Benefits of the Strict Protection of Creditor Rights: Theory and Evidence". Madrid: Research Network Working Paper.
- Parodi, T. C. (2012). Crisis Economica de Pacifico. *Tiempo de Opinion*, 34-43.
- Parrales, R. C. (2013). *“Análisis del índice de morosidad en la cartera de créditos del IECE – Guayaquil y propuesta de mecanismos de prevención de morosidad y técnicas eficientes de cobranza”*. Guayaquil - Ecuador: Universidad Politécnica Salesiana.

- Philip, K., & Armstrong, G. (2014). *Marketing Versión para Latinoamérica*. Latinoamérica: Person.
- Pretel, R. N. (2014). *“Propuesta de un plan de riesgo para disminuir la morosidad de los socios y no socios en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Pakatnamu en la ciudad de Chepén”*. Trujillo- Perú: Universidad Nacional de Trujillo.
- RMFC, J. Y. (1 de Septiembre de 2012). *Categoría: Sobreendeudamientos*. Obtenido de tedemigracion.ucm.es/info/contratos/wikiglo/index.php/Categor%C3%ADa:Sobreendeudamiento
- Rosales, C. F. (2012). *Impacto del endeudamiento en la rentabilidad caso servicios petroleros y conexos S.R.L , Universidad César Vallejo, . Piura, Perú*.
- Rosero, J. E. (2015). *“Gestión de créditos y la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito El Sagrado”*. Ambato - Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Salcedo, P. J. (2012). *“Nivel de Morosidad: Determinantes Macroeconómicos y pruebas de estrés para el Sistema Financiero Dominicano.”*. Santo Domingo, República Dominicana.
- Sánchez, B. J. (2002). *Análisis de la rentabilidad de la empresa*. En *Análisis contable*. Copyright. Obtenido de <http://www.5campus.com/leccion/anarenta>
- Saurina, J. (1998). *Determinantes de la morosidad de las cajas de ahorro españolas*. España: Investigaciones Económicas. 1era Edición.
- Soto Manzo, R. (31 de marzo de 2011). *Multiva*. Obtenido de Multiva.com: <http://www.multiva.com.mx/wps/wcm/connect/e4560a6b-5e11-4cff-bcbf-7700b4b1f179/NOTAS%2BBANCO%2B1T11.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=e4560a6b-5e11-4cff-bcbf-7700b4b1f179>
- Stephen, R., Randolph, W., & Jeffrey, J. (2014). *finanzas corporativas*. México.
- Superintendencia de Banca y Seguros. (2011). *Términos Financieros*. En SBS. [www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario\(Abril2011\).docx](http://www.sbs.gob.pe/app/stats/Glosarios/Glosario(Abril2011).docx).
- Temoche, d. I. (2012). *Factores que influyen en la morosidad de los clientes de la banca de consumo del banco de créditos del Perú sucursal Piura*. Piura: Universidad César Vallejo.
- Vela, M. L., Uriol, C. J., & Medina, P. M. (2012). *“Factores que determinar la cartera crediticia de las entidades micro financieras de la amazonia peruana en el periodo 2008 -2011”*. Lambayeque - Perú: Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo .

VIII. ANEXOS

ANEXO N°1: RESEÑA HISTÓRICA

Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora fue fundada el 13 de junio de 1958 por los trabajadores del banco de nación. Además está supervisada por la Súper Intendencia de Banca y Seguros (SBS), a través de la Federación Nacional de Cooperativas de Ahorro y Crédito del Perú (FENACREP). Los socios con los que cuenta pertenecen a diferentes entidades públicas y privadas a nivel nacional, así mismo se está atendiendo a socios independientes y microempresarios

Nuestros valores cooperativismo: trabajamos para una mejor calidad de vida y justicia social.

- Ayuda mutua: logramos con la acción conjunta y con la responsabilidad mutua y compartida.
- Responsabilidad: los miembros asumen plena responsabilidad por su cooperativa, tantos asociados como empresa.
- Democracia: el respeto privado y público es fundamental para la credibilidad de nuestra cooperativa y para el cumplimiento sin tensión de sus fines y propósitos.
- Igualdad: nuestros socios tienen derecho a participar, ser informados, ser escuchados y ser involucrados en la toma de decisiones. Trabajamos por la igualdad de género.
- Equidad: tratamos a nuestros socios con equidad con la distribución de beneficios colectivos y oportunidades de educación y capacitación.
- Solidaridad: buscamos el bienestar y buen vivir de nuestros socios, garantizando el trato justo y que se sientan parte de una gran familia que los apoya en sus necesidades.

Nuestra visión, misión y valores:

Visión: ser la principal fuente de financiamiento y desarrollo de nuestros socios.

Misión: especializarnos en la generación de productos y servicios a las medidas de las necesidades de nuestros socios.

Valores:

- Identificación con los socios
- Transparencia
- Innovación
- Aprendizaje continuo
- Profesionalismo

¿Cómo ser socio?:



- ✓ Llenar el formato de solicitud de admisión y de previsión social
- ✓ Copias de DNI y recibo de un servicio (agua luz o teléfono fijo)
- ✓ Último boleto de pago (sí es por convenio)
- ✓ Cuota mensual de S/ 25 soles (S/ 20 soles de aportes y S/ 5 soles de previsión social, sujeto a variación por acuerdo de asamblea de delegados)
- ✓ No haber sido excluido de la cooperativa u otras empresas

¿Por qué es importante el aporte?

Forma parte del capital social de la cooperativa y sirve de garantía para pedir un préstamo

Los aportes se van acumulando en la cuenta del socio, pero no están a su disposición, salvo que el socio se retire de la cooperativa (Previo carta de renuncia).

El aporte exigido asciende a S/.20.00 soles mensuales

Cada año el socio recibe remanentes (utilidades) de la cooperativa de acuerdo a su saldo de aportes acumulados.

Previsión social y actividades sociales.

Servicio de prevención y asistencia social: fondo común destinado a brindar subsidios o auxilio económico en caso de fallecimiento del socio (aplica para socios que tenga seis meses en la cooperativa).

Seguro de protección prestaría: cancelación total de la deuda del crédito del socio en caso de fallecimiento (aplica para socios que se afiliaron antes de los setenta años).

Programa de apoyo solidario y préstamo de equipos biomecánicos para rehabilitación.

Servicio de salud: campañas, despistaje y atenciones médicas especializadas.

Actividades sociales: eventos culturales y de integración

Niños y jóvenes también pueden ser socios (0 a 17 años).

Cuota mensual S/ 15 soles (S/ 10 de aportes y S/ 5 de previsión social).

En campañas de escolaridad los padres de los menores pueden acceder a un crédito con una tasa de interés preferencial.

Atención medica sin costo alguno a través de la Clínica Servisalud.

En el mes de su cumpleaños recibirá una carta y un obsequio especial.

Beneficio para los socios



- | | |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • Depósito a plazo fijo • Depósito a plazo fijo senior • Depósito CTS • Educahorros • Cuenta de ahorro libre | <ul style="list-style-type: none"> • Sin cobro de ITF • Sin costo de mantenimiento • Libre disponibilidad de interés |
|--|---|

Producto	Monto max.	Plazo De pg.	TEM	TEA
Maxi Mas	40000	48	1.85%	24.60%
Flexible	15000	36	2.37%	32.46%
Compra De Deuda	35000	36	1.65%	21.70%
Lapto	6000	36	1.00%	12.68%
Tu Post Grado	57000	60	1.00%	12.68%
Amplias	Tu 5000	60	1.37%	17.46%
Vivienda				
Prestamo Cubierto	80% Aportes	36	0.8%	11.60%
Garantia Liquida	90% CDP	36	0.90%	12.80%

Beneficio de tasas pasivas:

Plazo meses	Operaciones pasivas	T.E.A M.N.	T.E.A M.E
	Ahorro libre disponible	1.00%	0.25%
	Educahorro	4.70%	
DEPOSITOS A PLAZO FIJO			
De S/ 500.00 hasta S/ 25,000		De \$ 200.00 hasta \$10.000	
3	61 días - 90 días	3.00%	0.50%
6	91 días - 180 días	3.50%	0.70%
12	181 días - 360 días	6.50%	1.50%
24	361 días - 720 días	7.00	2.00%
Mayor a S/ 25,001.00		Mayor a \$ 10,000.00	
3	60 días - 90 días	3.50%	0.60%
6	91 días - 180 días	3.75%	1.00%
12	181 días - 360 días	7.00%	2.00%
Campaña especial			
18	De 361 días - 540 días	8.00%	2.25%
24	De 541 días – 720 días	8.50%	2.50%
30	De 721 días - 900 días	9.00%	2.75%
CTS *			
Cualquier monto	8.00%	4.00%	

Anexo N° 2 Matriz de Consistencia

Título	Problema General	Hipótesis General	Objetivo General	Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas / Instrumentos
La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora	¿Cuál es el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora?	Existe un alto impacto de la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.	Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.	Morosidad	Cualidad del moroso, situación jurídica que un obligado se encuentra en mora, siendo esta el retraso en el cumplimiento de una obligación (López, 2016)	La investigación se llevara a cabo considerando las dimensiones basadas tanto en los factores internos, los índices de morosidad y los factores externos, para ello se realizara un cuestionario para el personal de la Cooperativa, y análisis documental, además del respectivo análisis documental..	Factores internos	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de créditos y cobranzas - Eficiencia productiva 	Encuesta / Cuestionario Entrevista / Guía de entrevista
							Grado de morosidad	<ul style="list-style-type: none"> - Índices de morosidad 	Análisis documental /Revisión de análisis documental Documentaria
							Factores externos	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de endeudamiento - Grado de liquidez - Tasas de interés 	Encuesta / Cuestionario Entrevista / Guía de entrevista
				Rentabilidad	Capacidad que posee la empresa para generar beneficios que redundan en futuras inversiones (Díaz, 2012)	La investigación se llevara a cabo considerando la dimensión basada en los ratios financieros, además del análisis financiero, para ello se realizara un cuestionario para el personal de la Cooperativa, y análisis documental.	Medidas de rentabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad económica - Rentabilidad financiera 	Análisis documental /Revisión de análisis documental Documentaria

Problema específico 1	Objetivo específico 1	Hipótesis específica 1
¿Cuál es el impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?	Determinar el impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.	Existe un alto impacto de los factores internos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
Problema específico 2	Objetivo específico 2	Hipótesis específica 2
¿Cuál es el grado de morosidad de los diferentes productos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?	Determinar el grado de morosidad para los diferentes productos la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora.	Existe un alto grado de morosidad de los diferentes productos que posee la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora
Problema específico 3	Objetivo específico 3	Hipótesis específica 3
¿Cuál es el impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora?	Determinar el impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.	Existe un bajo impacto de los factores externos de la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora

Anexo N°3: Matriz de Instrumentos

						Instrumento Cuestionario				
Problema	Hipótesis	Objetivo	Variable	Indicadores		Técnica/ Instrumento	N° de Ítems	Ítems	N° de Ítems	Ítems
¿Cuál es el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora?	Existe un alto impacto de la morosidad en la rentabilidad de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora.	Determinar el impacto que tiene la morosidad sobre la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora	Morosidad	x.1.1	Políticas de créditos	Encuesta /Cuestionario	03	1. ¿Considera usted que los gestores de créditos siguen los procesos establecidos para el otorgamiento del mismo? 2. ¿Considera usted que las garantías que se solicita para el otorgamiento del crédito son las adecuadas? 3. ¿Considera usted que las garantías que solicita la entidad financiera son accesibles?	03	1. ¿Considera usted que los créditos siguen un proceso estandarizado? 2. ¿Los criterios de evaluación crediticia establecidos por la Cooperativa son los adecuados? 3. ¿Usted considera que los requisitos exigidos por la cooperativa para otorgar un crédito son accesibles?

X.1.2	Políticas de cobranza	Encuesta /Cuestionario	04	<p>4. ¿Usted es alertado por la cooperativa antes del vencimiento de su cuota?</p> <p>5. ¿Cuándo usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la cooperativa?</p> <p>6. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con el personal idóneo para iniciar un proceso de cobranza?</p> <p>7. ¿Considera usted que la cooperativa tiene una adecuada comunicación con los socios en lo que respecta a cobranza?</p>	02	<p>4. ¿Cree usted que el sistema de cobranza utilizado por la Cooperativa es el adecuado?</p> <p>5. ¿Las actividades de cobranza, le perjudica en la colocación de nuevos créditos?</p>
-------	-----------------------	------------------------	----	--	----	---

x.1.3	Eficiencia productiva	Encuesta /Cuestionario	03	<p>8. ¿Considera usted que existe mucha burocracia al solicitar un crédito?</p> <p>9. ¿Considera usted que los requisitos exigidos por la cooperativa son muy rígidos?</p> <p>10. ¿Considera usted que los créditos son desembolsados de manera rápida y oportuna?</p>	02	<p>6. ¿Considera usted que el desembolso del crédito se adecua a la necesidad del cliente?</p> <p>7. ¿Cree usted que el número de créditos desembolsados por la cooperativa son suficientes para garantizar la continuidad y funcionamiento de la misma?</p>
X.1.4	Índices de morosidad	Encuesta /Cuestionario	02	<p>11. ¿Usted suele pedir el cronograma para planificar el pago de su crédito?</p> <p>12. ¿Usted se retrasa</p>	02	<p>8. ¿Considera usted que los índices de morosidad afectan negativamente a los resultados de la cooperativa?</p>


				constantemente en el pago de sus cuotas?		9. ¿Considera usted que la cooperativa emplea estrategia adecuada para reducir la morosidad?
X.1.5	Nivel de endeudamiento	Encuesta /Cuestionario	03	<p>13.. ¿Usted cuenta con más de 2 créditos en diferentes entidades financieras?</p> <p>14. ¿Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones crediticias?</p> <p>15. ¿Alguna vez ha tenido usted una calificación dudosa en la central de riesgo?</p>	02	<p>10. ¿Considera usted que los socios actuales de la cooperativa se encuentran sobre endeudados?</p> <p>11. ¿Cree usted que los plazos de pago son un determinante para el atraso de las cuotas de los socios?</p>
X.1.6	Grado de liquidez	Encuesta /Cuestionario	02	16. ¿Usted cuenta con un plan de ahorros para cubrir imprevistos?	02	12. Cree usted que los socios deben contar con un plan de ahorro en la cooperativa.

				17. ¿Cuenta usted con disponibilidad suficiente, para que se le programe un refinanciamiento a través de la modalidad descuento por planilla?		13. Considera usted que la mayoría de casos cuentan con inconvenientes para realizar los descuentos de los haberes.
X.1.7	Tasas de interés	Encuesta /Cuestionario	02	18. ¿Usted conoce las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito? 19. ¿Está conforme con las tasas de interés que brinda la cooperativa?	02	14. Considera usted que las tasas de interés son las adecuadas a comparación de otras entidades financieras. 15. Brinda información sobre las tasas aplicables a los créditos que se ofertan en la Cooperativa
X.1.8	Nivel de información	Encuesta /Cuestionario	01	19. ¿Conoce usted las diferentes líneas de crédito que la		

				cooperativa ofrece?		
		Nivel socioeconómico	Encuesta /Cuestionario		02	<p>16. El factor salarial influye de manera directa en el pago de las obligaciones financieras de los socios.</p> <p>17. ¿Considera usted que los socios actuales perciben un ingreso que les permita cubrir sus obligaciones financieras?</p>
	x.2.1	Rentabilidad económica	Entrevista/ guía de entrevista Análisis documentario/ guía documentaria			

			Rentabilidad	x.2.2	Rentabilidad d financiera	Entrevista/ guía de entrevista Análisis documentario/ guía documentaria				
--	--	--	--------------	-------	---------------------------------	---	--	--	--	--

Anexo N°4: Cuestionario para los socios morosos

 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN					
<p>El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar la morosidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora. La información que usted brinde será utilizada con fines académicos, los cuales ayudaran a cumplir con el objetivo de la misma, la cual titula "La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora"</p>					
<p> Edad: _____ Sexo. M - F Grado de instrucción: _____ Sector en el que se desempeña: _____ Tiempo en el rubro : _____ Nivel de ingreso: _____ Monto en soles por deudas _____ </p>					
MOROSIDAD					
FACTORES INTERNOS	T.D	D	I	A	T.A
Políticas de créditos	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que los gestores de créditos siguen los procesos establecidos para el otorgamiento del mismo?					
2. ¿Considera usted que las garantías que se solicita para el otorgamiento del crédito son las adecuadas?					
3. ¿Considera usted que las garantías que solicita la entidad financiera son accesibles?					
Políticas de cobranzas	1	2	3	4	5
4. ¿Usted es alertado por la cooperativa antes del vencimiento de su cuota?					
5. ¿Cuándo usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la cooperativa?					
6. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con el personal idóneo para iniciar un proceso de cobranza?					
7. ¿Considera usted que la cooperativa tiene una adecuada comunicación con los socios en lo que respecta a cobranza?					
Eficiencia productiva	1	2	3	4	5
8. ¿Considera usted que existe					

mucha burocracia al solicitar un crédito?					
9. ¿Considera usted que los requisitos exigidos por la cooperativa son muy rígidos?					
10. ¿Considera usted que los créditos son desembolsados de manera rápida y oportuna?					
Índices de morosidad	1	2	3	4	5
11. ¿Usted suele pedir el cronograma para planificar el pago de su crédito?					
12. ¿Usted se retrasa constantemente en el pago de sus cuotas?					
FACTORES EXTERNOS	T.D	D	I	A	T.A
Nivel de endeudamiento	1	2	3	4	5
13. ¿Usted cuenta con más de 2 créditos en diferentes entidades financieras?					
14. ¿Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones crediticias?					
15. ¿Alguna vez ha tenido usted una calificación dudosa en la central de riesgo?					
Grado de liquidez	1	2	3	4	5
16. ¿Usted cuenta con un plan de ahorros para cubrir imprevistos (desastre naturales u otros)?					
17. ¿Cuenta usted con disponibilidad suficiente, para que se le programe un refinanciamiento a través de la modalidad descuento por planilla?					
Tasas de interés	1	2	3	4	5
18. ¿Usted conoce las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito?					
19. ¿Está conforme con las tasas de interés que brinda la cooperativa?					
Nivel de información	1	2	3	4	5
20. ¿Conoce usted las diferentes líneas de crédito que la cooperativa ofrece?					

Anexo N°5: Cuestionario para los trabajadores

 ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN					
<p>El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para determinar la morosidad, y la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora. La información que usted brinde será utilizada con fines académicos, los cuales ayudaran a cumplir con el objetivo de la misma, la cual titula “La morosidad y su impacto en la rentabilidad en la cooperativa de ahorro y crédito la rehabilitadora”</p>					
<p>Edad: _____ Sexo. M - F Grado de instrucción: _____</p> <p>Sector en el que se desempeña: _____</p> <p>Tiempo en el rubro : _____</p>					
MOROSIDAD					
FACTORES INTERNOS	T.D	D	I	A	T.A
Políticas de créditos	1	2	3	4	5
1. ¿Considera usted que los créditos siguen un proceso estandarizado?					
2. ¿Los criterios de evaluación crediticia establecidos por la Cooperativa son los adecuados?					
3. ¿Usted considera que los requisitos exigidos por la cooperativa para otorgar un crédito son accesibles?					
Políticas de cobranzas	1	2	3	4	5
4. ¿Cree usted que el sistema de cobranza utilizado por la Cooperativa es el adecuado?					
5. ¿Las actividades de cobranza, le perjudica en la colocación de nuevos créditos?					
Eficiencia productiva	1	2	3	4	5
6. ¿Considera usted que el desembolso del crédito se adecua a la necesidad del cliente?					
7. ¿Cree usted que el número de créditos desembolsados por la cooperativa son suficientes para garantizar la continuidad y funcionamiento de la misma?					
Índices de morosidad	1	2	3	4	5
8. ¿Considera usted que los índices de morosidad afectan negativamente a los resultados de la cooperativa?					
9. ¿Considera usted que la cooperativa emplea estrategia adecuada para reducir la morosidad?					

FACTORES EXTERNOS	T.D	D	I	A	T.A
Nivel de endeudamiento	1	2	3	4	5
10. ¿Considera usted que los socios actuales de la cooperativa se encuentran sobre endeudados?					
11. ¿Cree usted que los plazos de pago son un determinante para el atraso de las cuotas de los socios?					
Grado de liquidez	1	2	3	4	5
12. ¿Cree usted que los socios deben contar con un plan de ahorro en la cooperativa?					
13. ¿Considera usted que la mayoría de casos cuentan con inconvenientes para realizar los descuentos de los haberes?					
Tasas de interés	1	2	3	4	5
14. ¿Considera usted que las tasas de interés son las adecuadas a comparación de otras entidades financieras?					
15. ¿Brinda información transparente sobre las tasas aplicables a los créditos que se ofertan en la Cooperativa?					
Nivel socioeconómico	1	2	3	4	5
16. ¿El factor salarial influye de manera directa en el pago de las obligaciones financieras de los socios?					
17. ¿Considera usted que los socios actuales perciben un ingreso que les permita cubrir sus obligaciones financieras?					

La codificación de las alternativas es la siguiente

T.D = Totalmente en desacuerdo

D = En desacuerdo

I = Indiferente

A = De acuerdo

T.A = Totalmente de acuerdo

ANEXO N°6: ENTREVISTA

Con el objetivo de recolectar información relevante acerca de la morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa la Rehabilitadora al gerente de dicha empresa, el cual respondió a premisas relacionadas al tema en una entrevista corta y amena.

El gerente comento que los criterios de evaluación crediticia son los esenciales que se requieren entre ellos la boletas de pago, contar con capacidad de descuento, estar normal en la central de riesgo, y lo esencial es que el trabajador sea nombrado, o de lo contrario dependiendo de la cantidad del préstamo se necesitaría un aval solidario. Y se lo visualiza en la central de riesgo para saber su record crediticio.

Por otra parte más que un sistema es un software evaluación crediticia y nos ayudamos en cuadros de Excel orientados para esta tarea diaria, y el monto a prestar depende de la capacidad de descuento que el socio tenga en base a su sueldo o comprobantes de sus ingresos mensuales.

En lo que respecta a créditos estos pueden ser limitados, personales, intangibles o también y basados en confianza, raras veces se han dado, mayormente se da para llegar a la meta. Y con respecto a políticas de cobranza mayormente se dan las restrictivas (agresivas), liberales y racionales, pero siempre con la presión que caracteriza dar un crédito al igual es la cobranza, y cada gestor se encarga de que su socio no caiga en morosidad, ya que de él depende las utilidades que se les brindes, puesto que a más morosidad mayor serán las provisiones de la empresa.

Por lo tanto en lo que respecta a campañas para reducir la morosidad, mayormente se dan en fiestas celebres, donde el socio recibe el incremento de sus haberes.

ANEXO N°7: RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS

Tabla N°9: Datos de los clientes de la Cooperativa la Rehabilitadora

	Clientes	F	%
Edad	Entre 20 a 30 años	10	10%
	Entre 31 a 40 años	17	17%
	Entre 41 a 50 años	31	31%
	Más de 51 años	42	42%
Sexo	Masculino	75	75%
	Femenino	25	25%
Grado de instrucción	Primaria	6	6%
	Secundaria	33	33%
	Superior	61	61%
Nivel de ingreso	Entre S/. 750 a S/. 1200	34	34%
	Entre S/. 1201 a S/. 1800	49	49%
	Entre S/. 1801 a S/. 2500	17	17%
Monto de deudas	Menos de S/ 1000	27	27%
	Entre S/. 1001 a S/. 2000	56	56%
	Entre S/. 2001 a S/. 3000	17	17%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la encuesta aplicada a los socios de la Cooperativa la Rehabilitadora, se determinó que el 42% de los socios morosos son mayores de 51 años, mientras que el 10% lo están conformando los socios que fluctúan entre 20 y 30 años de edad. Según estos resultados se infiere que los socios que tienen el mayor grado de morosidad son los que tienen más de 51 años de edad debido a ceses voluntarios.

Por otro lado, en la misma encuesta se determinó que el 75% de los socios morosos de la Cooperativa son hombres, quedando así el 25% que lo conforman las socias morosas. Es por ello que se puede deducir que los hombres son los

que poseen un alto índice de morosidad, ya que las mujeres poseen una política de ahorro.

Con respecto al grado de instrucción que tienen la población morosa de la cooperativa se estableció que el 61% tiene estudios superiores, mientras que el 6% cuenta con primaria solamente. Y de acuerdo a la estadística se puede desprender que la población con estudios superior es la que tienen mayor morosidad debido a que sus salario es mayor y no estiman gastos.

En la encuesta aplicada también se les interrogo por el nivel de ingresos que poseía cada socio, y los porcentajes que se obtuvieron fueron que el 49% tenía un salario que se encontraba entre S/.1201 a S/.1800 mensuales, mientras que el 17% su salario era de S/.2001 a S/.3000. Es por ello que se puede inferir que a mayores ingresos, mayores son los gastos y en este caso no se limitan.

Por lo tanto en la encuesta se determinó que el 56% de la población se encontraba entre S/. 1001 y S/2000 de deudas mensuales, pero el 17% de los encuestados se encuentra en el rango de S/2001 y S/3000 con respecto a montos de deuda mensuales. Debido al análisis se puede deducir que los mayores montos de deudas se encuentran entre S/.2001 a S/.3000. De los resultados se puede inferir que esto se debe a que las la cuotas son altas.

Tabla N°10: Datos de los clientes de la Cooperativa la Rehabilitadora

	Clientes	F	%
Rubro empresarial	Administrativo	7	7%
	Apoyo jurisdiccional	17	17%
	Apoyo Juzgado de Paz	3	3%
	Asistente administrativo	4	4%
	Atención al personal	3	3%
	Auxiliar de gerencia	6	6%
	Limpieza	5	5%
	Notificador	22	22%
	Obrero	15	15%
	Serenazgo	8	8%

	Vigilante	10	10%
Tiempo en el rubro	Menos de 3 años	10	10%
	Entre 3 a 5 años	70	70%
	Más de 5 años	20	20%
Sector en el que se desempeña	Municipalidad de Piura	33	33%
	Poder Judicial	48	48%
	RENIEC	5	5%
	Beneficencia	7	7%
	Banco de la Nación	7	7%

Fuente: Encuesta aplicada a los socios morosos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Rehabilitadora.

Según el rubro empresarial el 22% de los socios morosos son notificadores, y el 3% es personal de apoyo de juzgado de paz al igual que el personal que labora en atención al cliente. Es por ello que se puede inferir que no siempre los que tiene menores sueldos son los que se atrasan en las cuotas.

De acuerdo al tiempo que lleva laborando en la institución los datos detallan que el 70% fluctúan entre 3 a 5 años, por otro lado el 10% se encuentra laborando menos de tres años. De esto se puede inferir que a pesar que llevan mucho tiempo laborando no son nombrados. Es por ello que la cooperativa debe solicitar contratos de trabajo antes de otorgar un crédito y verificar record crediticio.

Otras de las interrogantes de las cuales se planteó dieron como resultado que el 46% de los socios morosos laboran en el Poder Judicial, pero el 7% pertenecen a la beneficencia y al igual que al banco de la nación. De ello podemos inferir que el área de cobranza no realiza un seguimiento por instituciones y las fechas de pago.

Tabla N° 11: Datos de los trabajadores de la Cooperativa la Rehabilitadora

Trabajadores		F	%
Sexo	Masculino	5	50%
	Femenino	5	50%
Edad	Entre 20 a 30 años	2	20%
	Entre 31 a 40 años	5	50%
	Entre 41 a 50 años	1	10%
	De 51 años a más	2	20%
Rubro	Gestor de créditos	3	30%
Empresarial	Analista de créditos	4	40%
	Jefe de cobranza	1	10%
	Auxiliar de cobranza	1	10%
	Encargada de oficina	1	10%

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Interpretación

De acuerdo a la encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa la Rehabilitadora los resultados detallaron que según el sexo el 50% son hombres al igual que las mujeres. Además el 50% de los trabajadores se encuentran entre 31 a 40 años de edad, y el 10% oscila entre 41 a 50 años de edad. Es por ello que se infiere que la cooperativa al contratar su personal lo realiza por años de experiencia. Por otra parte su mayor porcentaje lo obtienen los gestores y analistas de crédito debido a que desea aumentar sus colocaciones.

Tabla N° 12: Factores internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora

Cientes	Mínimo	Media	Máximo
1. ¿Considera usted que los gestores de créditos siguen los procesos establecidos para el otorgamiento del mismo?	1	2.25	5
2. ¿Considera usted que las garantías que se solicita para el otorgamiento del crédito son las adecuadas?	1	2.18	5
3. ¿Considera usted que las garantías que solicita la entidad financiera son accesibles?	1	3.58	5
4. ¿Usted es alertado por la cooperativa antes del vencimiento de su cuota?	1	2.18	5
5. ¿Cuándo usted se retrasa en sus pagos recibe notificaciones de la cooperativa?	1	3.77	5
6. ¿Considera usted que la cooperativa cuenta con el personal idóneo para iniciar un proceso de cobranza?	1	2.2	5
7. ¿Considera usted que la cooperativa tiene una adecuada comunicación con los socios en lo que respecta a cobranza?	1	2.31	5
8. ¿Considera usted que existe mucha burocracia al solicitar un crédito?	1	3.69	5
9. ¿Considera usted que los requisitos exigidos por la cooperativa son muy rígidos?	1	3.77	5
10. ¿Considera usted que los créditos son desembolsados de manera rápida y oportuna?	1	2.65	5
11. ¿Usted suele pedir el cronograma para planificar el pago de su crédito?	1	2.67	5
12. ¿Usted se retrasa constantemente en el pago de sus cuotas?	1	3.32	5

Fuente: Encuesta aplicada a los socios morosos de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Interpretación:

Los resultados de la tabla N° 12 demuestran que los socios consideran que las políticas de crédito son deficientes ya que según esta interrogante los gestores no siguen los procesos establecidos para el otorgamiento del mismo, además mencionan que las garantías del crédito no son las adecuadas. Es por ello que

puede deducir que los socios no están de acuerdo a que se les solicite un aval solidario y en caso de un monto mayor son dos garantes.

En lo que respecto al indicador políticas de cobranza los resultados de los socios en una mayor proporción fueron que ellos no son alertados antes del vencimiento de su cuota, pero en su mayoría reciben notificaciones cuando este ya ha vencido, además en gran mayoría consideran que el personal no es el idóneo para iniciar el proceso de cobranza puesto que no tienen una adecuada comunicación con los socios. De ello se puede inferir que la cooperativa no capacita su personal para que realice la recuperación de la mejor manera ya que los encargados de cobranza no tienen una comunicación efectiva sino más bien expresan una presión y enojo.

Por otro lado en los resultados del indicador índices de morosidad se visualiza que la mayoría de los socios no suelen planificar el pago de sus cuotas, sin embargo en una mayor proporción no son constantes en el atraso en el pago de su cuota. Es por ello que se puede inferir que los socios no le dan la debida importancia a su compromiso de pago con la cooperativa.

Tabla N° 13: Factores internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Trabajadores	Mínimo	Media	Máximo
1. ¿Considera usted que los créditos siguen un proceso estandarizado?	1	2	5
2. ¿Los criterios de evaluación crediticia establecidos por la Cooperativa son los adecuados?	1	3.1	5
3. ¿Usted considera que los requisitos exigidos por la cooperativa para otorgar un crédito son accesibles?	1	3.25	5
4. ¿Cree usted que el sistema de cobranza utilizado por la Cooperativa es el adecuado?	1	2.5	5
5. ¿Las actividades de cobranza, le perjudica en la colocación de nuevos créditos?	1	3.9	5
6. ¿Considera usted que el desembolso del crédito se adecua a la necesidad del cliente?	1	2.8	5

7. ¿Cree usted que el número de créditos desembolsados por la cooperativa son suficientes para garantizar la continuidad y funcionamiento de la misma?	1	3.9	5
8. ¿Considera usted que los índices de morosidad afectan negativamente a los resultados de la cooperativa?	1	3.4	5
9. ¿Considera usted que la cooperativa emplea estrategia adecuada para reducir la morosidad?	1	2.5	5

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Interpretación:

Según los resultados de la tabla N° 13 con respecto a la dimensión factores internos, se pudo observar que los trabajadores consideran que los créditos no siguen un proceso estandarizado, puesto que los resultados no se encuentran dentro del rango. Y de esto se infiere que los procesos para otorgar un crédito no se han modificado sino que conservan un método tradicional. Por otra parte consideran que la evaluación crediticia es adecuada.

En lo que respecta a políticas de cobranza, las actividades realizadas para la misma, es el adecuado pero perjudica a las colocaciones de nuevos créditos. De esto se puede deducir que cada gestor de crédito es responsable de la recuperación del mismo que el otorga, y tiene que disminuirla en tiempo límite.

Con respecto a los índices de morosidad los trabajadores mencionaron que si afectan pero son manejables, aunque en la siguiente interrogante se encuentra por debajo del punto medio demostrando así que la cooperativa no emplea estrategias adecuadas para reducir la morosidad. De esto se puede inferir que la estrategia de llamar o enviar mensajes al socio no es la adecuada ya que estos siempre cambian de número telefónico, es por ello que se debería actualizar información del socio cada cierto tiempo, además realizar cobranza en su domicilio para que no se provisione demasiado.

Respecto a los mismos factores internos los clientes de la cooperativa tienen una apreciación con una media general de 2.61 (tabla N°) que igual que el caso anterior se encuentra por debajo del promedio y que pone en manifiesto que los clientes morosos tampoco están de acuerdo con las políticas de créditos que la

cooperativa emplea para incrementar su cartera, además están en desacuerdo con políticas de cobranzas de la cooperativa, pues los socios mencionan que no son las adecuadas. Además con estas políticas los colaboradores se ven afectados en su colocación.

Tabla N°14: Factores externos de la morosidad de la Cooperativa la Rehabilitadora

Clientes	Mínimo	Media	Máximo
13. ¿Usted cuenta con más de 2 créditos en diferentes entidades financieras?	1	2.61	5
14. ¿Sus ingresos le permiten cumplir siempre con sus obligaciones crediticias?	1	2.72	5
15. ¿Alguna vez ha tenido usted una calificación dudosa en la central de riesgo?	1	2.85	5
16. ¿Usted cuenta con un plan de ahorros para cubrir imprevistos (desastre naturales u otros)?	1	2.56	5
17. ¿Cuenta usted con disponibilidad suficiente, para que se le programe un refinanciamiento a través de la modalidad descuento por planilla?	1	2.08	5
18. ¿Usted conoce las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables a su crédito?	1	3.05	5
19. ¿Está conforme con las tasas de interés que brinda la cooperativa?	1	2.8	5
20. ¿Conoce usted las diferentes líneas de crédito que la cooperativa ofrece?	1	2,51	5

Fuente: Encuesta aplicada a los socios morosos de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Interpretación:

De acuerdo a los resultados de la tabal N° 14 se puede expresar que según su nivel de endeudamiento que los socios no se encuentran sobre los dos créditos, pero sus ingresos no les permiten cumplir siempre con sus obligaciones crediticias, y que de acuerdo a su grado de liquidez por ahora no cuentan con disponibilidad suficiente para que se les realice los descuentos por planilla.

Además que no están de acuerdo con las tasa de interés que brinda la cooperativa, puesto que los gestores no le brindaron la información necesaria con respecto a su crédito. De lo anterior se puede inferir que la cooperativa no capacita a su personal en lo que respecta a atención al cliente.

Tabla N° 15 Factores externos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Trabajadores	Mínimo	Media	Máximo
10. ¿Considera usted que los socios actuales de la cooperativa se encuentran sobre endeudados?	1	2.8	5
11. ¿Cree usted que los plazos de pago son un determinante para el atraso de las cuotas de los socios?	1	3.56	5
12. ¿Cree usted que los socios deben contar con un plan de ahorro en la cooperativa?	1	3.25	5
13. ¿Considera usted que la mayoría de casos cuentan con inconvenientes para realizar los descuentos de los haberes?	1	2	5
14. ¿Considera usted que las tasas de interés son las adecuadas a comparación de otras entidades financieras?	1	3	5
15. ¿Brinda información transparente sobre las tasas aplicables a los créditos que se ofertan en la Cooperativa?	1	2	5
16. ¿El factor salarial influye de manera directa en el pago de las obligaciones financieras de los socios?	1	3	5
17. ¿Considera usted que los socios actuales perciben un ingreso que les permita cubrir sus obligaciones financieras?	1	2	5

Fuente: Encuesta aplicada a los trabajadores de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Interpretación

De acuerdo a los resultados de la tabla N° 15 se muestra que los socios no se encuentran sobre endeudados y que los plazos son indiferentes para el atraso de las cuotas. Además trabajadores consideran que no existen inconvenientes para que se les realicen descuentos por planilla, por otro lado que las tasas de interés son las adecuadas, y que los socios si perciben un ingresos con el cual pueden

cumplir sus obligaciones. De lo anterior se puede inferir que la cooperativa no cuenta con un sistema de evaluación crediticia.

Tabla N°16: Pasivo y Patrimonio de Cooperativa la Rehabilitadora.

	AÑO 2013	AÑO 2014	AÑO 2015
PASIVO	62.64%	64.66%	61.21%
PATRIMONIO	37.36%	34.97%	37.95%

Fuente: Balance general

Los resultados obtenidos en la tabla anterior, se pudo visualizar que la empresa mayormente está financiada por terceros, puesto que los mayores porcentajes son del pasivo. En el año 2013 se su pasivo estuvo en 62.64%, pues la cuentas por pagar estaban en 159.8% es por ello que en el 2014 aumentan a 64.66%, y en el 2015 disminuyo a 61.21%, pues el patrimonio aumento a 37.95%.

Tabla N°17: Activo de Cooperativa la Rehabilitadora.

AÑO	2013	2013 - 2014	2013 – 2015
ACTIVO	100%	77.64%	92.65%

Fuente: Balance general

Analizando la evolución del activo se pudo dar cuenta que en el año base comienza con 100% y para el siguiente año ha disminuido 77.64% debido a que la cartera de créditos se encontraba en 144% de colocaciones, pero para el año 2015 aumento en 92.65% con respecto al año base pues las cuentas por cobrar aumentaron 179.75%. Además las inversiones permanentes finalizaron con 149.74%. Esto quiere decir que la empresa tiene su capital invertido.

Tabla N°18: Compañía con convenio con la Cooperativa la Rehabilitadora.

COMPAÑÍA	2013	(%)	2014	(%)	2015	%
RENIEC	39	6.4%	16	5.5%	13	4.1%
Banco De La Nación	48	7.8%	32	11.1%	38	12.1%
Muni. Piura	197	32.1%	89	30.8%	120	38.2%
Minist.. Publico	32	5.2%	18	6.2%	21	6.7%
Muni. Bellavista	31	5.1%	8	2.8%	10	3.2%
Poder Judicial	162	26.4%	86	29.8%	75	23.9%
Uladech	15	2.4%	8	2.8%	4	1.3%
UNP	0	0.0%	1	0.3%	2	0.6%
Beneficencia	48	7.8%	18	6.2%	18	5.7%
Independiente	21	3.4%	6	2.1%	8	2.5%
SUNAT	11	1.8%	4	1.4%	2	0.6%
Continental	7	1.1%	3	1.0%	3	1.0%
FEBAN	2	0.3%	0	0.0%	0	0.0%
TOTAL	613	100.0%	289	100.0%	314	100.0%

Fuente: Memorias de la cooperativa

De acuerdo a la tabla N° la cual refiere a las diferentes entidades cuyos trabajadores tienen préstamo con la cooperativa en el 2013 el 32.1% pertenecen a la Municipalidad de Piura, así mismo el 30.8% en el 2014, y en el 2015 superando a los años anteriores con 38.2%, pero así como se ha tenido institución en la cima también se encuentran instituciones las cuales no han sido explotadas en su totalidad. En el primer año de estudio FEBAN solo el 0.3% ha sido atendida por la cooperativa, así mismo el segundo año de estudio el 0.03% pertenece a la UNP, y el último año estudiado el 0.6% pertenecen a la SUNAT.

De lo anterior se puede inferir que las instituciones son poco visitadas o de lo contrario hay instituciones financieras que los atienden sin muchos requisitos.

Tabla N° 19: créditos con garante en Cooperativa la rehabilitadora

GARANTE	2013	2013	2014	2014	2015	2015
SI	135	22.0%	75	26.0%	85	27.1%
NO	478	78.0%	214	74.0%	229	72.9%
TOTAL	613	100%	289	100%	314	100%

Fuente: memorias institucionales

Por otro lado en la tabla N°19 en lo cual refiere al aval solidario en el 2013 el 78% de los solicitantes no contaron con aval solidario, así mismo el 74% en el 2014, y con respecto al 2015 el 72.9%. Es por ello que puede inferir que la mayor proporción de los socios de la cooperativa cuenta con garantía propia y/o tiene la capacidad para el descuento por planilla.

ANEXO N°8: ANALISIS VERTICAL DEL BALANCE GENERAL

DESCRIPCION DE CUENTA	2013	ANALISIS VERTICAL	2014	ANALISIS VERTICAL	2015	ANALISIS VERTICAL
ACTIVO						
DISPONIBLE	109,565,037.80	8.58%	306,893,392.86	30.94%	271,252,702.77	22.92%
Caja	839,092.82	0.07%	1,304,031.90	0.13%	3,114,383.79	0.26%
Bancos y Otras Empresas del Sistema Financiero del	108,099,166.37	8.46%	305,030,191.60	30.76%	121,887,000.16	10.30%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otras Disponibilidades	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios	700,607.00	0.05%	559,169.36	0.06%	1,632,050.53	0.14%
CARTERA DE CREDITOS	386,002,480.18	30.22%	557,206,700.71	56.18%	825,066,012.19	69.71%
Créditos Vigentes	390,971,873.50	30.61%	547,406,285.36	55.19%	813,076,884.96	68.70%
Créditos Reestructurados	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Créditos Refinanciados	5,555,181.02	0.43%	14,643,358.68	1.48%	11,985,627.96	1.01%
Créditos Vencidos	9,446,756.28	0.74%	20,604,813.96	2.08%	38,443,425.81	3.25%
Créditos en Cobranza Judicial	7,314,908.91	0.57%	10,790,038.14	1.09%	8,453,109.92	0.71%

Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	1,726,396.49	0.14%	6,993,867.27	0.71%	11,123,666.99	0.94%
-Provisiones para créditos	25,070,710.29	1.96%	43,231,662.70	4.36%	57,913,703.45	4.89%
CUENTAS POR COBRAR	17,758,511.65	1.39%	12,076,997.04	1.22%	31,921,590.78	2.70%
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otras Cuentas por Cobrar	18,043,070.11	1.41%	12,488,033.46	1.26%	16,904,886.37	1.43%
Rendimientos Devengados de Cuentas por Cobrar	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
- Provisiones para Cuentas por Cobrar	284,558.46	0.02%	411,036.42	0.04%	349,195.59	0.03%
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO,	281,533.01	0.02%	400,543.42	0.04%	1,383,322.79	0.12%
Bienes Realizables	281,533.01	0.02%	400,543.42	0.04%	475,849.01	0.04%
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	0.00	0.00%	0.00	0.00%	888,739.62	0.08%
Bienes Fuera de Uso	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
- Prov. para Bienes Realizables, Rec. en Pago.,	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
INVERSIONES PERMANENTES	1,349,260.93	0.11%	1,713,317.87	0.17%	3,346,689.71	0.28%
Inver. por Partic. Patrim.l en Personas Jurídicas del	2,804,621.86	0.22%	2,068,837.67	0.21%	2,936,720.04	0.25%
Otras Inversiones Permanentes	195,900.00	0.02%	153,055.00	0.02%	163,514.67	0.01%
Rend. Devengados de Inver. Permanentes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%

- Provisiones para Inversiones Permanentes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	130,794,799.38	10.24%	106,763,307.36	10.76%	180,912,442.32	15.29%
(-)Depreciación acumulada	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
OTROS ACTIVOS	0.00	0.00%	7,348,045.34	0.74%	7,775,942.73	0.66%
(-)Amortización acumulada por Gastos Amortizables	12,737,017.26	1.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL DEL ACTIVO	1,277,441,063.28	100.00%	991,784,808.11	100.00%	1,183,582,024.29	100.00%
CONTINGENTES DEUDORAS	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00	0.00%
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	36,463,212.82	0.00	34,658,344.49	3.49%	52,799,932.19	4.46%
CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN	24,265,262.88	0.00	22,322,219.34	2.25%	177,418,913.07	14.99%
PASIVO	0.00	0.00	0.00	0.00%	0.00	0.00
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	407,920,797.44	31.93%	385,599,873.57	41.95%	465,444,058.45	39.33%
Obligaciones a la Vista	0.00	0.00%	0.00	0.00%	1,500,000.00	0.13%
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	62,258,655.44	4.87%	45,234,702.10	4.92%	65,524,450.50	5.54%
Obligaciones por Cuentas a Plazo	342,659,813.50	26.82%	338,111,158.17	36.79%	401,919,068.62	33.96%
Otras Obligaciones	2,041,117.52	0.16%	15,428,855.29	1.68%	1,689,642.86	0.14%

Gastos por Pagar de Obligaciones con los Asociados	961,210.98	0.08%	711,158.10	0.08%	922,101.47	0.08%
FONDOS INTERBANCARIOS	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Fondos Interbancarios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A	27,208,320.60	2.13%	162,891,581.18	17.72%	115,180,442.86	9.73%
Adeudos y Oblig. con Empr. en Inst. Finac. del País	0.00	0.00%	0.00	0.00%	20,618,872.95	1.74%
Adeudos y Oblig. con Empr. del Exterior y Org. Finan.	0.00	0.00%	122,213.11	0.01%	396.65	0.00%
Otros Adeudos y Oblig. del País y del Exterior	27,208,320.60	2.13%	162,722,533.66	17.70%	94,409,945.42	7.98%
Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras	0.00	0.00%	0.00	0.00%	149,223.84	0.01%
CUENTAS POR PAGAR	1,004,186.58	0.08%	2,607,720.95	0.28%	7,158,145.48	0.60%
Otras Cuentas por Pagar	1,004,186,058.00	78.61%	5,200,139.92	0.57%	7,157,155.48	0.60%
Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO	0.00	0.00%	2,639,253.38	0.29%	4,745,234.35	0.40%
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Inst.	0.00	0.00%	0.00	0.00%	3,596,082.35	0.30%
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%

Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
PROVISIONES	10,396,809.06	0.81%	7,793,913.75	0.85%	4,703,433.54	0.40%
Provisiones para Créditos Contingentes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Provisiones para Otras Contingencias	0.00	0.00%	7,793,913.75	0.85%	4,703,433.54	0.40%
Provisiones Asociativas	10,396,809.48	0.81%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
OBLIGACIONES EN CIRCULACION	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otros Instrumentos Representativos de Deuda	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Gastos par Pagar de Obligaciones en Circulación	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
OTROS PASIVOS	107,993,257.54	8.45%	80,209,258.08	8.73%	89,593,074.70	7.57%
Otros Pasivos	107,993,257.54	8.45%	80,209,258.08	8.73%	83,505,350.70	7.06%
TOTAL DEL PASIVO	800,214,269.74	62.64%	594,280,967.71	64.66%	724,437,035.38	61.21%
PATRIMONIO	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Capital Social	263,918,031.70	20.66%	196,026,044.07	21.33%	194,415,037.68	16.43%
Capital Adicional	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Reservas	2,397,640,841.28	187.69%	126,377,466.53	13.75%	386,015,743.04	32.61%
Ajustes al Patrimonio	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resultados Acumulados	0.00	0.00%		0.55%		0.30%

			5,032,044.44		3,528,752.67	
Resultado Neto del Ejercicio	13,505,358.48	1.06%	4,470,728.04	0.49%	9,599,815.66	0.81%
TOTAL DEL PATRIMONIO	477,226,793.62	37.36%	321,438,063.62	34.97%	449,144,988.91	37.95%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1,277,441,063.36	100.00%	919,098,675.52	100.00%	1,183,582,124.29	100.00%
CONTINGENTES ACREEDORAS	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resp. por Avals y Cartas Fianzas Otorgadas	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resp. por Líneas de Crédito no Utilizadas y Créditos	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Resp. por Litigios, Demandas y Otras Contingencias	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN	40,405,728.82	3.16%	34,726,312.52	3.78%	81,799,932.19	6.91%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	24,265,262.88	1.90%	21,073,311.41	2.29%	177,418,713.07	14.99%

ANEXO N°9: ANALISIS HORIZONTAL DEL BALANCE GENERAL

DESCRIPCION DE CUENTA	2013	2014	ANALISIS HORIZONTAL	2015	ANALISIS HORIZONTAL
ACTIVO					
DISPONIBLE	109,565,037.80	306,893,392.86	180.10%	271,252,702.77	-12%
Caja	839,092.82	1,304,031.90	55.41%	3,114,383.79	139%
Bancos y Otras Empresas del Sistema Financiero del	108,099,166.37	305,030,191.60	182.18%	121,887,000.16	-60%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otras Disponibilidades	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios	700,607.00	559,169.36	-20.19%	1,632,050.53	192%
CARTERA DE CREDITOS	386,002,480.18	557,206,700.71	44.35%	825,066,012.19	48%
Créditos Vigentes	390,971,873.50	547,406,285.36	40.01%	813,076,884.96	49%
Créditos Reestructurados	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Créditos Refinanciados	5,555,181.02	14,643,358.68	163.60%	11,985,627.96	-18%
Créditos Vencidos	9,446,756.28	20,604,813.96	118.12%	38,443,425.81	87%
Créditos en Cobranza Judicial	7,314,908.91	10,790,038.14	47.51%	8,453,109.92	-22%
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	1,726,396.49	6,993,867.27	305.11%	11,123,666.99	59%
-Provisiones para créditos	25,070,710.29	43,231,662.70	72.44%	57,913,703.45	34%
CUENTAS POR COBRAR	17,758,511.65	12,076,997.04	-31.99%	31,921,590.78	164%
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otras Cuentas por Cobrar	18,043,070.11	12,488,033.46	-30.79%	16,904,886.37	35%
Rendimientos Devengados de Cuentas por	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A

Cobrar					
- Provisiones para Cuentas por Cobrar	284,558.46	411,036.42	44.45%	349,195.59	-15%
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO,	281,533.01	400,543.42	42.27%	1,383,322.79	245%
Bienes Realizables	281,533.01	400,543.42	42.27%	475,849.01	19%
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	0.00	0.00	N.A	888,739.62	N.A
Bienes Fuera de Uso	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
- Prov. para Bienes Realizables, Rec. en Pago.,	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
INVERSIONES PERMANENTES	1,349,260.93	1,713,317.87	26.98%	3,346,689.71	95%
Inver. por Partic. Patrim.l en Personas Jurídicas del	2,804,621.86	2,068,837.67	-26.23%	2,936,720.04	42%
Otras Inversiones Permanentes	195,900.00	153,055.00	-21.87%	163,514.67	7%
Rend. Devengados de Inver. Permanentes	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
- Provisiones para Inversiones Permanentes	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	130,794,799.38	106,763,307.36	-18.37%	180,912,442.32	69%
(-)Depreciación acumulada	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
OTROS ACTIVOS	0.00	7,348,045.34	N.A	7,775,942.73	6%
(-)Amortización acumulada por Gastos Amortizables	12,737,017.26	0.00	-100.00%	0.00	N.A
TOTAL DEL ACTIVO	1,277,441,063.28	991,784,808.11	-22.36%	1,183,582,024.29	19%
CONTINGENTES DEUDORAS	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	36,463,212.82	34,658,344.49	-4.95%	52,799,932.19	52%
CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN	24,265,262.88	22,322,219.34	-8.01%	177,418,913.07	695%
PASIVO	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	407,920,797.44	385,599,873.57	-5.47%	465,444,058.45	21%
Obligaciones a la Vista	0.00	0.00	N.A	1,500,000.00	N.A

Obligaciones por Cuentas de Ahorro	62,258,655.44	45,234,702.10	-27.34%	65,524,450.50	45%
Obligaciones por Cuentas a Plazo	342,659,813.50	338,111,158.17	-1.33%	401,919,068.62	19%
Otras Obligaciones	2,041,117.52	15,428,855.29	655.90%	1,689,642.86	-89%
Gastos por Pagar de Obligaciones con los Asociados	961,210.98	711,158.10	-26.01%	922,101.47	30%
FONDOS INTERBANCARIOS	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Fondos Interbancarios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A	27,208,320.60	162,891,581.18	498.68%	115,180,442.86	-29%
Adeudos y Oblig. con Empr. en Inst. Finac. del País	0.00	0.00	N.A	20,618,872.95	N.A
Adeudos y Oblig. con Empr. del Exterior y Org. Finan.	0.00	122,213.11	N.A	396.65	-100%
Otros Adeudos y Oblig. del País y del Exterior	27,208,320.60	162,722,533.66	498.06%	94,409,945.42	-42%
Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras	0.00	0.00	N.A	149,223.84	N.A
CUENTAS POR PAGAR	1,004,186.58	2,607,720.95	159.68%	7,158,145.48	174%
Otras Cuentas por Pagar	1,004,186,058.00	5,200,139.92	-99.48%	7,157,155.48	38%
Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO	0.00	2,639,253.38	N.A	4,745,234.35	80%
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Inst.	0.00	0.00	N.A	3,596,082.35	N.A
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
PROVISIONES	10,396,809.06	7,793,913.75	-25.04%	4,703,433.54	-40%
Provisiones para Créditos Contingentes	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A

Provisiones para Otras Contingencias	0.00	7,793,913.75	N.A	4,703,433.54	-40%
Provisiones Asociativas	10,396,809.48	0.00	-100.00%	0.00	N.A
OBLIGACIONES EN CIRCULACION	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otros Instrumentos Representativos de Deuda	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos par Pagar de Obligaciones en Circulación	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
OTROS PASIVOS	107,993,257.54	80,209,258.08	-25.73%	89,593,074.70	12%
Otros Pasivos	107,993,257.54	80,209,258.08	-25.73%	83,505,350.70	4%
TOTAL DEL PASIVO	800,214,269.74	594,280,967.71	-25.73%	724,437,035.38	22%
PATRIMONIO	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Capital Social	263,918,031.70	196,026,044.07	-25.72%	194,415,037.68	-1%
Capital Adicional	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Reservas	2,397,640,841.28	126,377,466.53	-94.73%	386,015,743.04	205%
Ajustes al Patrimonio	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Resultados Acumulados	0.00	5,032,044.44	N.A	3,528,752.67	-30%
Resultado Neto del Ejercicio	13,505,358.48	4,470,728.04	-66.90%	9,599,815.66	115%
TOTAL DEL PATRIMONIO	477,226,793.62	321,438,063.62	-32.64%	449,144,988.91	40%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1,277,441,063.36	919,098,675.52	-28.05%	1,183,582,124.29	29%
CONTINGENTES ACREEDORAS	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Resp. por Avaes y Cartas Fianzas Otorgadas	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Resp. por Lineas de Crédito no Utilizadas y Créditos	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Resp. por Litigios, Demandas y Otras Contingencias	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN	40,405,728.82	34,726,312.52	-14.06%	81,799,932.19	136%

ANEXO N°10: ANALISIS EVOLUTIVO DEL BALANCE GENERAL

DESCRIPCION DE CUENTA	2013	2013	2014	2013 - 2014	2015	2013 - 2015
		ANALISIS DE TENDENCIA		ANALISIS DE TENDENCIA		ANALISIS DE TENDENCIA
ACTIVO						
DISPONIBLE	109,565,037.80	100.00%	306,893,392.86	280.10%	271,252,702.77	247.57%
Caja	839,092.82	100.00%	1,304,031.90	155.41%	3,114,383.79	371.16%
Bancos y Otras Empresas del Sistema Financiero del	108,099,166.37	100.00%	305,030,191.60	282.18%	121,887,000.16	112.75%
Bancos y Otras Instituciones Financieras del Exterior	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Otras Disponibilidades	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios	700,607.00	100.00%	559,169.36	79.81%	1,632,050.53	232.95%
CARTERA DE CREDITOS	386,002,480.18	100.00%	557,206,700.71	144.35%	825,066,012.19	213.75%
Créditos Vigentes	390,971,873.50	100.00%	547,406,285.36	140.01%	813,076,884.96	207.96%
Créditos Reestructurados	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Créditos Refinanciados	5,555,181.02	100.00%	14,643,358.68	263.60%	11,985,627.96	215.76%
Créditos Vencidos	9,446,756.28	100.00%	20,604,813.96	218.12%	38,443,425.81	406.95%
Créditos en Cobranza Judicial	7,314,908.91	100.00%	10,790,038.14	147.51%	8,453,109.92	115.56%
Rendimientos Devengados de Créditos Vigentes	1,726,396.49	100.00%	6,993,867.27	405.11%	11,123,666.99	644.33%
-Provisiones para créditos	25,070,710.29	100.00%	43,231,662.70	172.44%	57,913,703.45	231.00%
CUENTAS POR COBRAR	17,758,511.65	100.00%	12,076,997.04	68.01%	31,921,590.78	179.75%
Cuentas por Cobrar por Venta de Bienes y Servicios	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Otras Cuentas por Cobrar	18,043,070.11	100.00%	12,488,033.46	69.21%	16,904,886.37	93.69%
Rendimientos Devengados de Cuentas por Cobrar	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A

- Provisiones para Cuentas por Cobrar	284,558.46	100.00%	411,036.42	144.45%	349,195.59	122.71%
BIENES REALIZABLES, RECIBIDOS EN PAGO,	281,533.01	100.00%	400,543.42	142.27%	1,383,322.79	491.35%
Bienes Realizables	281,533.01	100.00%	400,543.42	142.27%	475,849.01	169.02%
Bienes Recibidos en Pago y Adjudicados	0.00	N.A	0.00	N.A	888,739.62	N.A
Bienes Fuera de Uso	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
- Prov. para Bienes Realizables, Rec. en Pago.,	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
INVERSIONES PERMANENTES	1,349,260.93	100.00%	1,713,317.87	126.98%	3,346,689.71	248.04%
Inver. por Partic. Patrim.I en Personas Jurídicas del	2,804,621.86	100.00%	2,068,837.67	73.77%	2,936,720.04	104.71%
Otras Inversiones Permanentes	195,900.00	100.00%	153,055.00	78.13%	163,514.67	83.47%
Rend. Devengados de Inver. Permanentes	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
- Provisiones para Inversiones Permanentes	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
INMUEBLES, MOBILIARIO Y EQUIPO	130,794,799.38	100.00%	106,763,307.36	81.63%	180,912,442.32	138.32%
(-)Depreciación acumulada	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
OTROS ACTIVOS	0.00	N.A	7,348,045.34	N.A	7,775,942.73	N.A
(-)Amortización acumulada por Gastos Amortizables	12,737,017.26	100.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
TOTAL DEL ACTIVO	1,277,441,063.28	100.00%	991,784,808.11	77.64%	1,183,582,024.29	92.65%
CONTINGENTES DEUDORAS	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
CUENTAS DE ORDEN DEUDORAS	36,463,212.82	100.00%	34,658,344.49	95.05%	52,799,932.19	144.80%
CONTRACUENTA DE CUENTAS DE ORDEN	24,265,262.88	100.00%	22,322,219.34	91.99%	177,418,913.07	731.16%
PASIVO	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
OBLIGACIONES CON LOS ASOCIADOS	407,920,797.44	100.00%	385,599,873.57	94.53%	465,444,058.45	114.10%
Obligaciones a la Vista	0.00	N.A	0.00	N.A	1,500,000.00	N.A
Obligaciones por Cuentas de Ahorro	62,258,655.44	100.00%	45,234,702.10	72.66%	65,524,450.50	105.25%

Obligaciones por Cuentas a Plazo	342,659,813.50	100.00%	338,111,158.17	98.67%	401,919,068.62	117.29%
Otras Obligaciones	2,041,117.52	100.00%	15,428,855.29	755.90%	1,689,642.86	82.78%
Gastos por Pagar de Obligaciones con los Asociados	961,210.98	100.00%	711,158.10	73.99%	922,101.47	95.93%
FONDOS INTERBANCARIOS	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Fondos Interbancarios	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos por Pagar por Fondos Interbancarios	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
ADEUDOS Y OBLIGACIONES FINANCIERAS A	27,208,320.60	100.00%	162,891,581.18	598.68%	115,180,442.86	423.33%
Adeudos y Oblig. con Empr. en Inst. Finac. del País	0.00	N.A	0.00	N.A	20,618,872.95	N.A
Adeudos y Oblig. con Empr. del Exterior y Org. Finan.	0.00	N.A	122,213.11	N.A	396.65	N.A
Otros Adeudos y Oblig. del País y del Exterior	27,208,320.60	100.00%	162,722,533.66	598.06%	94,409,945.42	346.99%
Gastos por Pagar de Adeudos y Oblig. Financieras	0.00	N.A	0.00	N.A	149,223.84	N.A
CUENTAS POR PAGAR	1,004,186.58	100.00%	2,607,720.95	259.68%	7,158,145.48	712.83%
Otras Cuentas por Pagar	1,004,186,058.00	100.00%	5,200,139.92	0.52%	7,157,155.48	0.71%
Gastos por Pagar de Cuentas por Pagar	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
ADEUDOS Y OBLIGACIONES A LARGO	0.00	N.A	2,639,253.38	N.A	4,745,234.35	N.A
Adeudos y Obligaciones con Empresas e Inst.	0.00	N.A	0.00	N.A	3,596,082.35	N.A
Adeudos y Obligaciones con Empresas del Exterior y	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Otros Adeudos y Obligaciones del País y del Exterior	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos por Pagar de Adeudos y Obligaciones	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
PROVISIONES	10,396,809.06	100.00%	7,793,913.75	74.96%	4,703,433.54	45.24%
Provisiones para Créditos Contingentes	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Provisiones para Otras Contingencias	0.00	N.A	7,793,913.75	N.A	4,703,433.54	N.A

Provisiones Asociativas	10,396,809.48	100.00%	0.00	N.A	0.00	0.00%
OBLIGACIONES EN CIRCULACION	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Otros Instrumentos Representativos de Deuda	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos par Pagar de Obligaciones en Circulación	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
IMPUESTO A LA RENTA Y PARTICIPACIONES	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
OTROS PASIVOS	107,993,257.54	100.00%	80,209,258.08	74.27%	89,593,074.70	82.96%
Otros Pasivos	107,993,257.54	100.00%	80,209,258.08	74.27%	83,505,350.70	77.32%
TOTAL DEL PASIVO	800,214,269.74	100.00%	594,280,967.71	74.27%	724,437,035.38	90.53%
PATRIMONIO	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Capital Social	263,918,031.70	100.00%	196,026,044.07	74.28%	194,415,037.68	73.66%
Capital Adicional	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Reservas	2,397,640,841.28	100.00%	126,377,466.53	5.27%	386,015,743.04	16.10%
Ajustes al Patrimonio	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Resultados Acumulados	0.00	N.A	5,032,044.44	N.A	3,528,752.67	N.A
Resultado Neto del Ejercicio	13,505,358.48	100.00%	4,470,728.04	33.10%	9,599,815.66	71.08%
TOTAL DEL PATRIMONIO	477,226,793.62	100.00%	321,438,063.62	67.36%	449,144,988.91	94.12%
TOTAL DEL PASIVO Y PATRIMONIO	1,277,441,063.36	100.00%	919,098,675.52	71.95%	1,183,582,124.29	92.65%
CONTINGENTES ACREEDORAS	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Resp. por Avaes y Cartas Fianzas Otorgadas	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Resp. por Lineas de Crédito no Utilizadas y Créditos	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
Resp. por Litigios, Demandas y Otras Contingencias	0.00	N.A	0.00	N.A	0.00	N.A
CONTRACUENTAS DE CUENTAS DE ORDEN	40,405,728.82	100.00%	34,726,312.52	85.94%	81,799,932.19	202.45%
CUENTAS DE ORDEN ACREEDORAS	24,265,262.88	100.00%	21,073,311.41	86.85%	177,418,713.07	731.16%

ANEXO N°11: ANALISIS VERTICAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

DESCRIPCION DE CUENTA	2013	ANALISIS VERTICAL	2014	ANALISIS VERTICAL	2,015.00	ANALISIS VERTICAL
INGRESOS FINANCIEROS	143,435,281.80	100%	70,656,823.08	100%	83,976,720.91	100%
Intereses por Disponibles	88,131.62	0.06%	4,390,919.63	6.21%	39,164,510.11	46.64%
Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios	97,722.44	0.07%	182,163.65	0.26%	563,813.67	0.67%
Ingresos por Inversiones Negociables y a Vencimiento	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ingresos por Valoriz. de Inver. Negociables y a Vencimiento	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	67,323,248.73	46.94%	64,293,325.18	90.99%	76,894,795.08	91.57%
Ingresos de Cuentas por Cobrar	446,403.12	0.31%	159,006.42	0.23%	2,066,387.32	2.46%
Participaciones Ganadas por Inversiones Permanentes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otras Comisiones	188,620.49	0.13%	326,686.82	0.46%	161,325.36	0.19%
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	395,906.03	0.28%	1,139,962.84	1.61%	309,068.17	0.37%
Reajuste por Indexación	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Compra-Venta de Valores	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otros Ingresos Financieros	147,673.02	0.10%	164,758.54	0.23%	64,880.20	0.08%
GASTOS FINANCIEROS	38,385,177.81	26.76%	25,360,111.44	35.89%	21,351,234.53	25.43%

Intereses y Com. por Oblig. con los Asociados	29,922,127.73	20.86%	16,632,841.56	23.54%	14,265,954.19	16.99%
Intereses y Com. por Fondos Interbancarios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Pérdida por Valorización de Inver. Negociables y a	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Intereses por Adeudos y Oblig. con Empresas e Inst.	0.00	0.00%	8,357,965.60	11.83%	5,289,851.38	6.30%
Intereses por Adeudos y Oblig. con Inst. Financ. Del	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Intereses por Otros Adeudos y Oblig. del País y del Exterior	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Intereses, Comisiones y Otros Cargos de Cuentas por	8,311,286.59	5.79%	94,081.81	0.13%	0.00	0.00%
Intereses por Obligaciones en Circulación	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras	0.00	0.00%	0.00	0.00%	12,676.90	0.02%
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	151,763.49	0.11%	275,222.47	0.39%	1,782,752.00	2.12%
Reajuste por Indexación	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Compra-Venta de Valores y Pérdida por Participación	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Primas para el Fondo de Contingencia	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Otros Gastos Financieros	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
MARGEN FINANCIERO BRUTO	105,050,104.00	73.24%	45,296,711.64	64.11%	62,625,486.38	74.57%
Provi. para Desvalorización de Inversiones del Ejercicio	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Provi. para Desvalorización de Inversiones de Ejercicios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Provi. para Incobrabilidad de Créditos del		3.78%		14.40%		16.57%

Ejercicio	5,417,180.51		10,172,556.68		13,911,625.14	
Provi. para Incobrabilidad de Créditos de Ejercicios	- 25,332.55	-0.02%	12,519.15	0.02%	11,438.22	0.01%
MARGEN FINANCIERO NETO	99,658,256.05	69.48%	35,111,635.81	49.69%	48,702,423.02	58.00%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	27,805.77	0.02%	1,200.00	0.002%	0.00	0.00%
Ingresos por Operaciones Contingentes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ingresos Diversos	27,805.77	0.02%	1,200.00	0.00%	0.00	0.00%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	872,330.36	0.61%	746,547.37	1.06%	906,088.47	1.08%
Gastos por Operaciones Contingentes	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Gastos Diversos	872,330.36	0.61%	746,547.37	1.06%	906,088.47	1.08%
MARGEN OPERACIONAL	115,469,731.50	80.50%	34,366,288.44	48.64%	47,796,334.55	56.92%
GASTOS DE ADMINISTRACION	29,771,433.17	20.76%	22,519,799.39	31.87%	36,778,874.86	43.80%
Gastos de Personal	14,529,804.00	10.13%	12,715,671.76	18.00%	20,218,753.69	24.08%
Gastos de Directivos	1,640,412.00	1.14%	2,224,923.88	3.15%	2,656,514.66	3.16%
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	10,442,446.07	7.28%	3,211,686.89	4.55%	12,014,903.76	14.31%
Impuestos y Contribuciones	1,840,871.23	1.28%	396,701.33	0.56%	803,545.23	0.96%
Gastos de Actividades Asociativas	1,317,899.87	0.92%	970,815.53	1.37%	1,084,957.52	1.29%
MARGEN OPERACIONAL NETO		59.74%		16.77%		13.12%

	85,694,298.29		11,846,489.05		11,017,659.69	
PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION	2,047,122.97	1.43%	1,874,570.37	2.65%	2,059,179.27	2.45%
Provi. para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	163,071.57	0.11%	1,477.86	0.00%	60,168.00	0.07%
Provi. para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adj. Y	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Provisiones para Contingencias y Otras	268,500.00	0.19%	590,000.00	0.84%	59,200.00	0.07%
Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	1,340,895.20	0.93%	1,009,090.23	1.43%	1,131,745.91	1.35%
Amortización de Gastos	274,656.20	0.19%	274,002.28	0.39%	275,265.36	0.33%
RESULTADOS DE OPERACIÓN	83,647,175.32	58.32%	9,971,918.68	14.11%	8,958,480.42	10.67%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	3,181,712.28	2.22%	418,852.20	0.59%	1,334,987.90	1.59%
Ingresos Extraordinarios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Ingresos de Ejercicios Anteriores	3,639,725.72	2.54%	1,159,551.38	1.64%	1,488,677.61	1.77%
Gastos Extraordinarios	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
Gastos de Ejercicios Anteriores	458,013.43	0.32%	740,699.18	1.05%	153,689.71	0.18%
RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION	1,762,415.29	1.23%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE	86,828,887.61	60.54%	10,390,770.88	14.71%	10,293,468.32	12.26%
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
IMPUESTO A LA RENTA	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	0.00	0.00%	0.00	0.00%	0.00	0.00%

ANEXO N°12: ANALISIS HORIZONTAL DEL ESTADO DE RESULTADOS

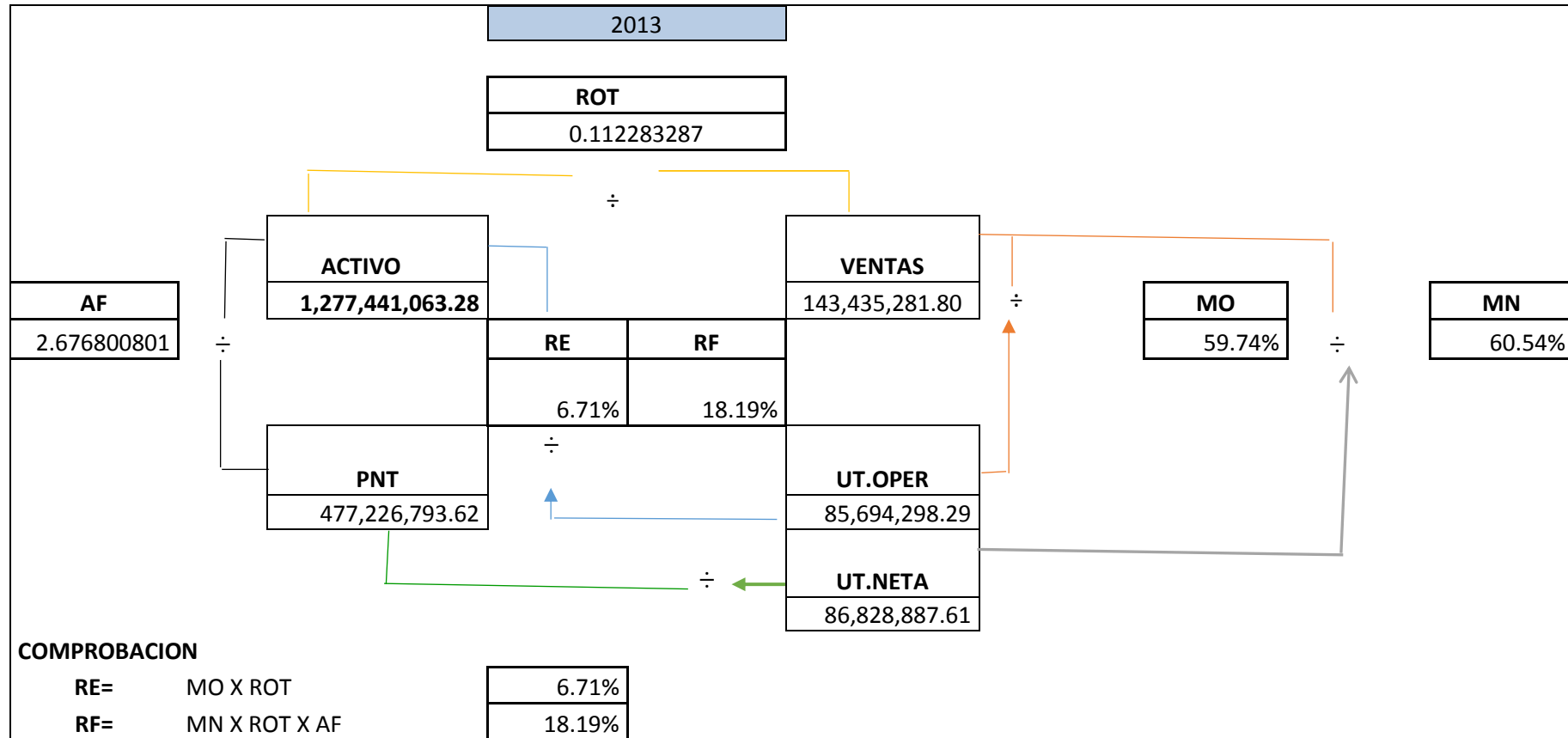
DESCRIPCION DE CUENTA	2013	2014	ANALISIS HORIZONTAL	2015	ANALISIS HORIZONTAL
INGRESOS FINANCIEROS	143,435,281.80	70,656,823.08	-50.74%	83,976,720.91	19%
Intereses por Disponibles	88,131.62	4,390,919.63	4882.23%	39,164,510.11	792%
Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios	97,722.44	182,163.65	86.41%	563,813.67	210%
Ingresos por Inversiones Negociables y a Vencimiento	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Ingresos por Valoriz. de Inver. Negociables y a Vencimiento	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos	67,323,248.73	64,293,325.18	-4.50%	76,894,795.08	20%
Ingresos de Cuentas por Cobrar	446,403.12	159,006.42	-64.38%	2,066,387.32	1200%
Participaciones Ganadas por Inversiones Permanentes	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otras Comisiones	188,620.49	326,686.82	73.20%	161,325.36	-51%
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	395,906.03	1,139,962.84	187.94%	309,068.17	-73%
Reajuste por Indexación	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Compra-Venta de Valores	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otros Ingresos Financieros	147,673.02	164,758.54	11.57%	64,880.20	-61%
GASTOS FINANCIEROS	38,385,177.81	25,360,111.44	-33.93%	21,351,234.53	-16%

Intereses y Com. por Oblig. con los Asociados	29,922,127.73	16,632,841.56	-44.41%	14,265,954.19	-14%
Intereses y Com. por Fondos Interbancarios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Pérdida por Valorización de Inver. Negociables y a	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Intereses por Adeudos y Oblig. con Empresas e Inst.	0.00	8,357,965.60	N.A	5,289,851.38	-37%
Intereses por Adeudos y Oblig. con Inst. Financ. Del	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Intereses por Otros Adeudos y Oblig. del País y del Exterior	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Intereses, Comisiones y Otros Cargos de Cuentas por	8,311,286.59	94,081.81	-98.87%	0.00	-100%
Intereses por Obligaciones en Circulación	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Comisiones y Otros Cargos por Obligaciones Financieras	0.00	0.00	N.A	12,676.90	N.A
Diferencia de Cambio de Operaciones Varias	151,763.49	275,222.47	81.35%	1,782,752.00	548%
Reajuste por Indexación	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Compra-Venta de Valores y Pérdida por Participación	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Primas para el Fondo de Contingencia	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Otros Gastos Financieros	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
MARGEN FINANCIERO BRUTO	105,050,104.00	45,296,711.64	-56.88%	62,625,486.38	38%
Provi. para Desvalorización de Inversiones del Ejercicio	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Provi. para Desvalorización de Inversiones de Ejercicios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Provi. para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio	5,417,180.51	10,172,556.68	87.78%	13,911,625.14	37%

Provi. para Incobrabilidad de Créditos de Ejercicios	- 25,332.55	12,519.15	-149.42%	11,438.22	-9%
MARGEN FINANCIERO NETO	99,658,256.05	35,111,635.81	-64.77%	48,702,423.02	39%
INGRESOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	27,805.77	1,200.00	-95.68%	0.00	-100%
Ingresos por Operaciones Contingentes	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Ingresos Diversos	27,805.77	1,200.00	-95.68%	0.00	-100%
GASTOS POR SERVICIOS FINANCIEROS	872,330.36	746,547.37	-14.42%	906,088.47	21%
Gastos por Operaciones Contingentes	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos Diversos	872,330.36	746,547.37	-14.42%	906,088.47	21%
MARGEN OPERACIONAL	115,469,731.50	34,366,288.44	-70.24%	47,796,334.55	39%
GASTOS DE ADMINISTRACION	29,771,433.17	22,519,799.39	-24.36%	36,778,874.86	63%
Gastos de Personal	14,529,804.00	12,715,671.76	-12.49%	20,218,753.69	59%
Gastos de Directivos	1,640,412.00	2,224,923.88	35.63%	2,656,514.66	19%
Gastos por Servicios Recibidos de Terceros	10,442,446.07	3,211,686.89	-69.24%	12,014,903.76	274%
Impuestos y Contribuciones	1,840,871.23	396,701.33	-78.45%	803,545.23	103%
Gastos de Actividades Asociativas	1,317,899.87	970,815.53	-26.34%	1,084,957.52	12%
MARGEN OPERACIONAL NETO	85,694,298.29	11,846,489.05	-86.18%	11,017,659.69	-7%

PROVISIONES, DEPRECIACION Y AMORTIZACION	2,047,122.97	1,874,570.37	-8.43%	2,059,179.27	10%
Provi. para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar	163,071.57	1,477.86	-99.09%	60,168.00	3971%
Provi. para Bienes Realizables, Recibidos en Pago, Adj. Y	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Provisiones para Contingencias y Otras	268,500.00	590,000.00	119.74%	59,200.00	-90%
Depreciación de Inmuebles, Mobiliario y Equipo	1,340,895.20	1,009,090.23	-24.75%	1,131,745.91	12%
Amortización de Gastos	274,656.20	274,002.28	-0.24%	275,265.36	0%
RESULTADOS DE OPERACIÓN	83,647,175.32	9,971,918.68	-88.08%	8,958,480.42	-10%
OTROS INGRESOS Y GASTOS	3,181,712.28	418,852.20	-86.84%	1,334,987.90	219%
Ingresos Extraordinarios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Ingresos de Ejercicios Anteriores	3,639,725.72	1,159,551.38	-68.14%	1,488,677.61	28%
Gastos Extraordinarios	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
Gastos de Ejercicios Anteriores	458,013.43	740,699.18	61.72%	153,689.71	-79%
RESULTADO POR EXPOSICION A LA INFLACION	1,762,415.29	0.00	-100.00%	0.00	N.A
RESULTADO DEL EJERCICIO ANTES DE	86,828,887.61	10,390,770.88	-88.03%	10,293,468.32	-1%
DISTRIBUCION LEGAL DE LA RENTA NETA	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
IMPUESTO A LA RENTA	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A
RESULTADO NETO DEL EJERCICIO	0.00	0.00	N.A	0.00	N.A

ANEXO N°13: ANALISIS DEL MODELO DUPONT



Interpretación:

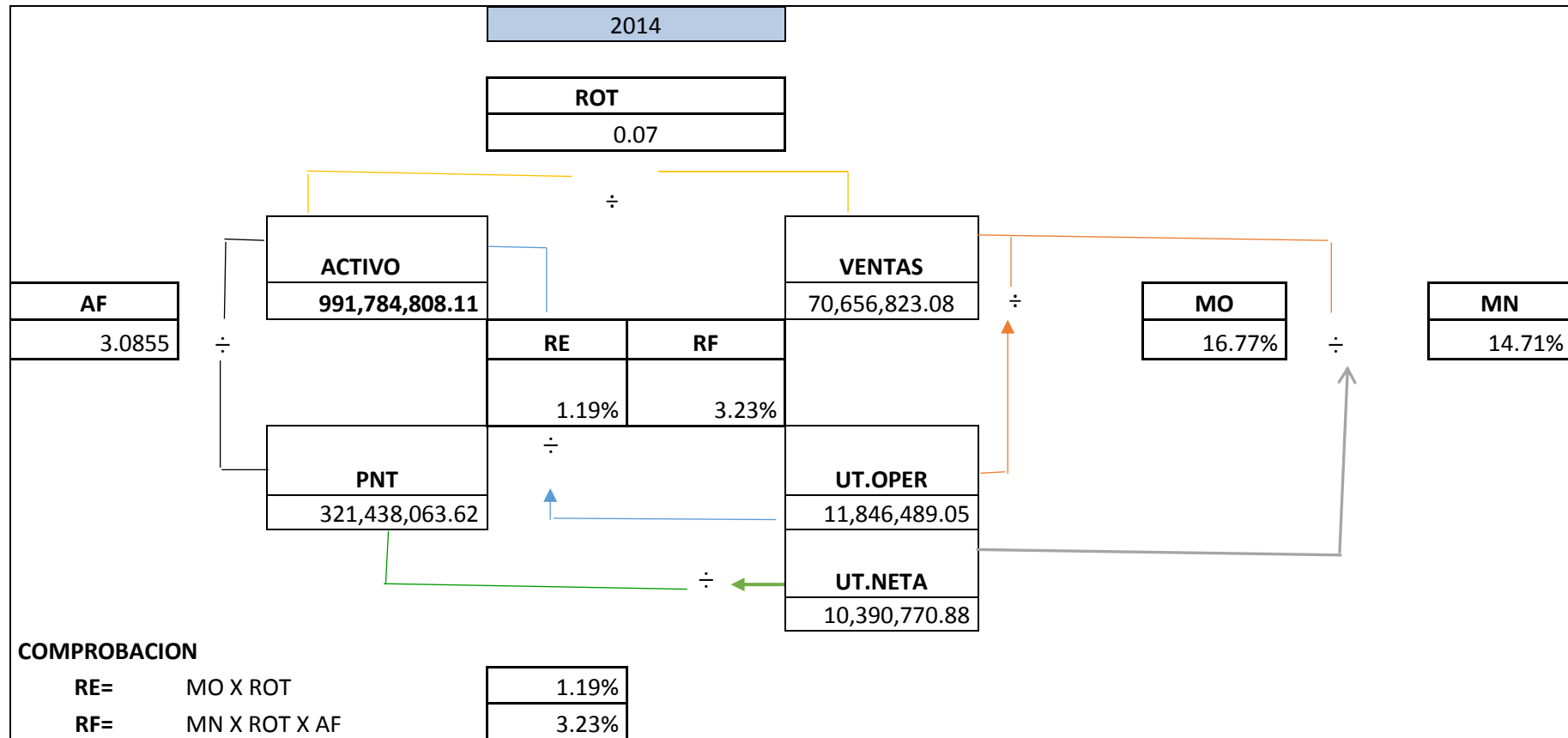
Mediante la aplicación del indicador de Rentabilidad Económica (R.E) en la Cooperativa de Ahorro y Crédito la rehabilitadora este presenta en el año 2013 el 6.71%. Esto se debió que el primer componente Margen operativo (MO) poseía 59.74%, puesto que su utilidad operativa (UT. OPER) es alta ya que no incurría en gastos de ventas ni de promoción y/o publicidad ya que la empresa otorga sus créditos en base a convenios con diversas instituciones del sector público, por otro lado los gastos administrativos son mínimos ya se incurre en el 20.76%, además hay otros gastos como es Intereses y Comisiones por Obligaciones con los Asociados, siendo el 26.76%, puesto que los asociados (clientes) mensualmente aportan dinero y estos generan intereses que son distribuidos como remanentes (utilidades) . Además los ingresos financieros son mayores debido a los intereses y comisiones por cartera de créditos con el 46.94%.

El segundo componente de la R.E es la Rotación de Activos (ROT), donde se pudo visualizar que la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora posee este indicador en un 0.11 veces y demuestra poca eficiencia, de esto se puede deducir que su rotación es mínima debido a que su rubro es ahorro y crédito, y que su rotación de activos demoran ya que es de acuerdo al tiempo (cuotas) en que se otorgan los créditos. El ROT se debe a dos indicadores. Uno de ellos son los son las ventas y como se puede visualizar en el análisis vertical del estado de ganancias y pérdidas 46.94% se debió Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos, además de Ingresos de Cuentas por Cobrar que fue el 0.31% , lo que hizo que el total de la ventas aumentasen favorablemente. Sin embargo el segundo indicador que es activos que pertenece al balance general se visualizó que la cartera de créditos es 30.22% siendo los créditos vigentes en su mayor proporción, además tiene porcentajes pequeños de cuentas por cobrar. Es por ello que la cooperativa debe aumentar sus ventas, impulsando productos que no está explotando al máximo como es amplia mi vivienda, crédito vehicular, entre otros.

Por otro lado debería promocionar e invertir en publicidad para aumentar crédito pyme ya que es un producto nuevo en el cual está incurriendo la cooperativa, y este crédito no es descuento por planilla. Además ayudara a que muchas personas conozcan la entidad y piensen obtener créditos y/o ahorrar ya sea a plazo fijo o a

libre disponible.

Por otro lado, analizando la aplicación del indicador Rentabilidad Financiera (R.F) se obtuvo en el año 2013 un 18.19% debido a que el Margen Neto (MN) supera el 50% debido a que las ventas tienen el 46.48% por Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos, además tiene ingresos de cuentas por cobrar y diferencias de operaciones varias. Además la Utilidad Neta (UT. NETA) es favorable, pues se ha restado otros ingresos y gastos operacionales respectivamente. Es por ello que para que esta aumente, se debe incrementar las ventas, es decir la colocación crediticia, abriendo nuevos convenios y/o capacitando a los analistas para así lograr el objetivo de alcanzar la mayor proporción de colocaciones, y con respecto al ROT este fue mínimo debido al tiempo (cuotas) del crédito. Por otro lado el Apalancamiento Financiero (A.F) es de 2.68%, pues la empresa recurre a financiamiento ya que los activos son mayores que el capital, debido a que el capital social ha sido del 20.66%, y en ese año no se distribuyeron las reservas, es todo lo contrario se tomaron como beneficio de la empresa con el 187.69%.

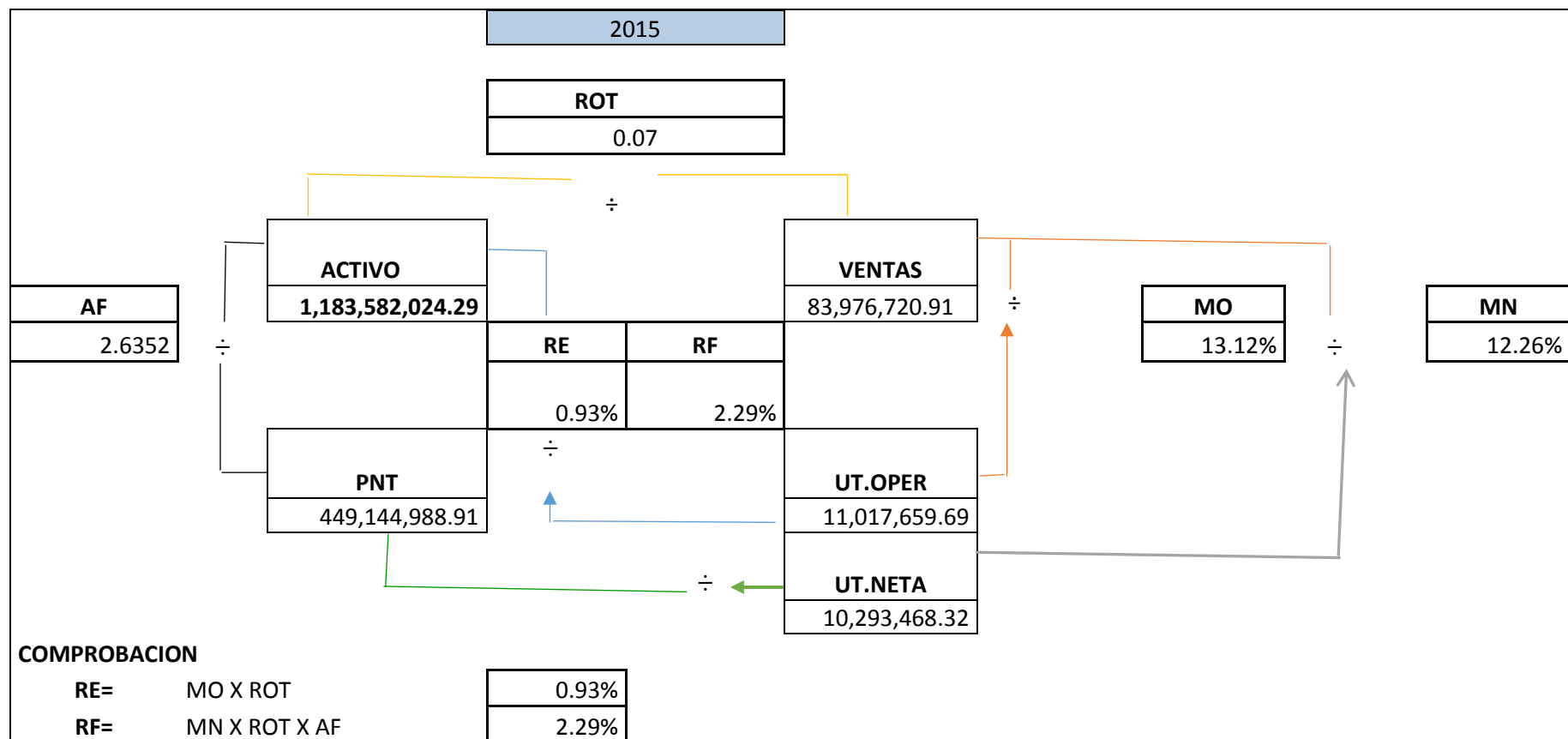


Interpretación:

Mediante la aplicación del indicador de R.E en el año 2014 se visualizó que este tuvo una disminución del -5.5% quedando un índice de 1.19% para ese año. Esto correspondió a una disminución en el M.O obteniendo un 16.77%, puesto que la utilidad operativa mermó un -86.8% con respecto al año anterior, ya que los gastos administrativos (gastos de directivos) han aumentado el 35.63%, además le afectó el tipo de cambio, pues la cuenta Diferencia de Cambio de Operaciones Varias del estado de ganancias y pérdidas demuestra un aumento de 81.35%. Las ventas también afrontaron una disminución en ingresos financieros de -50.74%, Ingresos de Cuentas por Cobrar con -64.38% e Intereses y Comisiones por Cartera de Créditos con -4.50%, pero también hubieron incrementos en las cuentas de Intereses por Disponibles que fue más del 100%, así mismo la cuenta Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios con 86.41% y Otras Comisiones con 73.20%, pero aun así la cuenta disminuyó, afectando directamente al MO. Así mismo se ha visto afectado el ROT ya que el total de activos ha disminuido en -22.36%, viéndose afectados directamente por las cuentas Rendimientos Devengados de Fondos Interbancarios -20.19%, así mismo Otras Inversiones Permanentes -21.87%, además de las cuentas por cobrar -30.79% e inmueble maquinaria y equipo con -18.37%, rotando así los activos en 0.071 veces al año.

Analizando la aplicación del indicador R.F esta se encuentra en 3.23%, teniendo en cuenta que el M.N es de 14.71% el cual ha disminuido de acuerdo a la UT. NETA, puesto que esta ha decrecido en -88.03% pues la cuenta Provisiones para Contingencias y Otras han aumentado en más de 100%, esto se dio a que la cooperativa en el año de estudio tiene un índice de morosidad alto con un incremento de 80.30% con respecto al año 2013, pues su cartera vencida aumento en 118.12%, y esta se puede ver afectada con auditorios externas, y eso no fue todo las ventas disminuyeron en -60.74%, aunque los intereses aumentaron por tiempo de crédito y colocación afectado así al M.N. Por otra parte la ROT de activos disminuyó por la misma razón, la cual es la disminución de las ventas, además los activos también denotan una disminución de -22.36% ya que en este periodo no se toma en cuenta la Amortización acumulada por Gastos

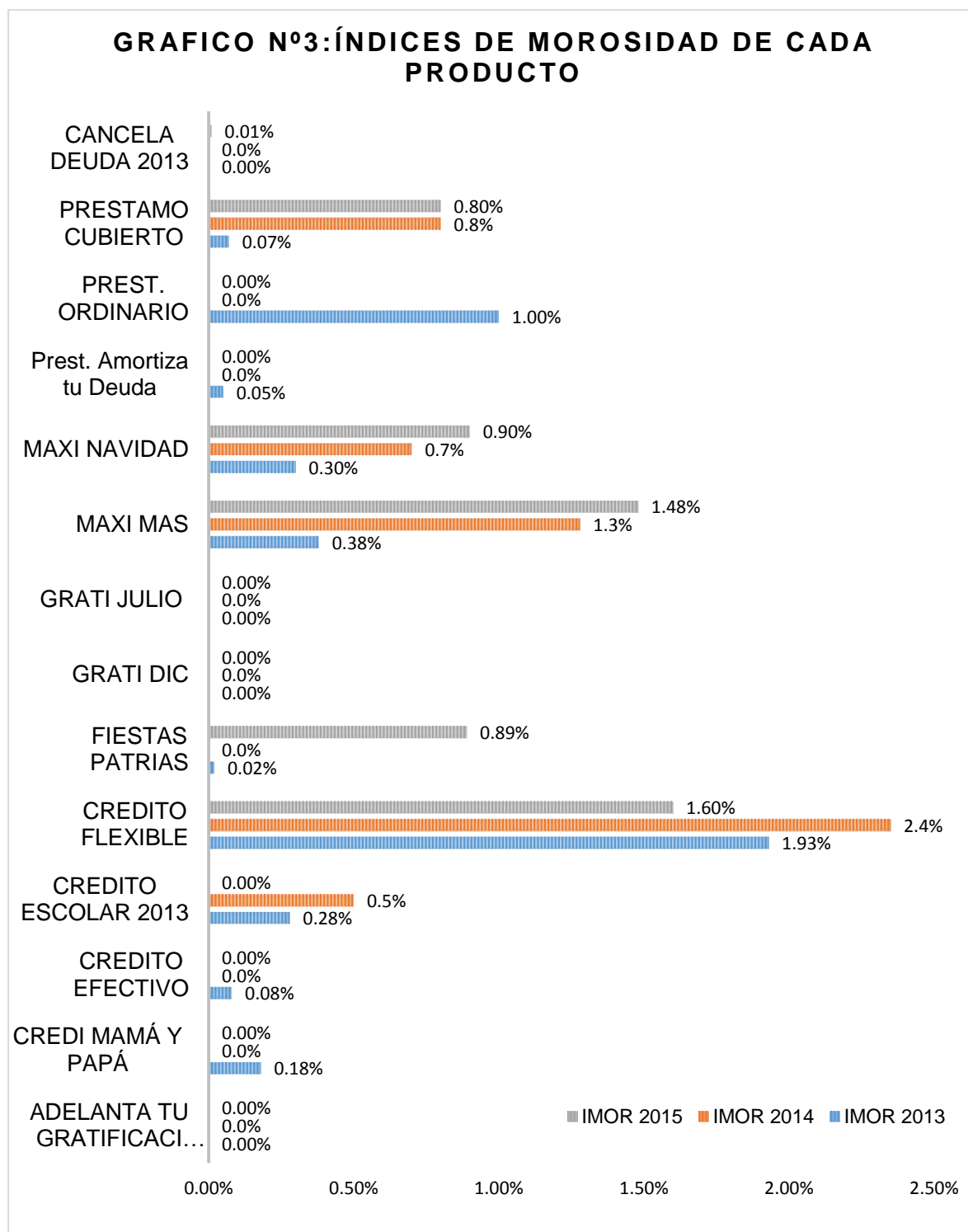
Amortizables la cual es -100% pues no se toma en cuenta dejando así de mostrar las correcciones valorativas. Con respecto al apalancamiento financiero este ha aumentado el 0.41% denotando un total de 3.09%, con esto podemos darnos cuenta que la empresa está financiada por fondos de terceros pues su capital es mucho menor que los activos que posee la empresa, y como la R.F ha aumentado se puede decir que la obtención de la deuda es productiva.



Interpretación:

Analizando la aplicación del indicador R.E en el año 2015 se observó que este es menor a 1 por lo tanto la empresa no está siendo efectiva, además el MO ha disminuido a 13.12%, debido a que la utilidad operativa a decaído en -17% con respecto al año anterior además las Provisiones para Incobrabilidad de Créditos del Ejercicio han aumentado en 37% debido a que la cooperativa quiso minorar las cuentas por cobrar y así su morosidad no se vea reflejada en mayor del 10%, puesto que la pueden investigar por lavado de activos ya que tienen una rentabilidad económica menor. Favoreciéndole a esto el aumento de las colocaciones crediticias (ventas) en 19%, pues en esto aumento Intereses por Disponibles (crédito) en 792%, Ingresos de Cuentas por Cobrar (intereses) en 1200%, además de Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios 210%. Sin embargo el ROT se mantiene en 0.07veces pues el total de activos ha aumentado en 19% porque ha habido ingresos por la cuenta caja en un total de 139% además las colocaciones han crecido en 48% siendo esto favorable para la empresa.

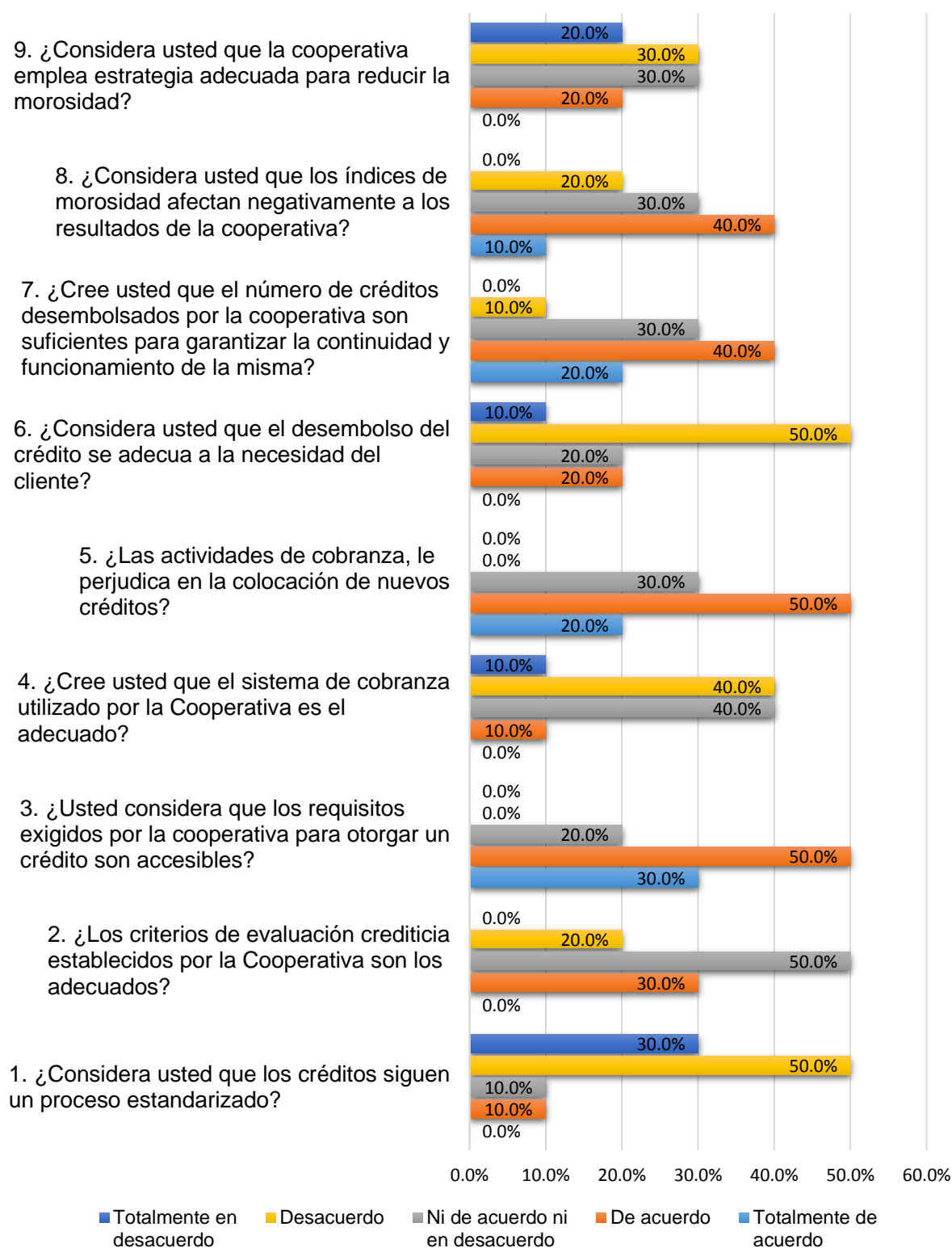
Por otro lado analizando la R.F se ha podido visualizar que este indicador ha disminuido debido a que la empresa a minorado su apalancamiento financiero a 2.61%, teniendo en cuenta que el capital propio ha aumentado a 40% debido al aumento en reservas que tenía un indicador de 205%, por lo tanto los activos también aumentaron 19% esto aumento Intereses por Disponibles en 792%, Ingresos de Cuentas por Cobrar en 1200%, además de Intereses y Comisiones por Fondos Interbancarios 210%. Siguiendo con el análisis el M.N tuvo una disminución quedando en 12.26% debido a que la utilidad neta ha disminuido el -1% debido al aumento de las Provisiones para Incobrabilidad de Cuentas por Cobrar es decir cubrir cuentas judiciales o los protestos de pagarés para que la empresa no se vea afectada en su totalidad es por ello que provisiona el 397.1%.sin embargo el ROT se mantiene en 0.07veces pues el total de ha aumentado en 19% porque ha habido ingresos por la cuenta caja en un total de 139% además las colocaciones han crecido en 48% siendo esto favorable para la empresa y para este indicador.



Fuente: tabla N° 1

Este grafico demuestra que la mayor morosidad la tienen el crédito flexible, que si bien es notorio el aumento para el 2014 a 2.04%, para el 2015 disminuyó a 1.60%. Luego le sigue el crédito ordinario para el primer año, y el maxi más para los dos siguientes.

Gráfico N° 4: Factores Internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora. (Trabajadores)



Fuente: Tabla N° 13

Interpretación:

Según la dimensión factores internos se han obtenido los resultados del indicador políticas de créditos, donde el 50% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo puesto que los créditos no siguen un proceso estandarizado, el 30% están totalmente de acuerdo, el 10% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% desacuerdo. Se puede inferir que los procesos para otorgar un crédito no se han modificado sino que conservan un método tradicional.

Por otro lado según los criterio de evaluación crediticia establecidos por la cooperativa, el 50% respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que lo criterios de evaluación son los adecuados, el 30% de acuerdo, el 20% en desacuerdo. Esto quiere decir que el mayor porcentaje es parcial, ya que deberían diferenciarse por el tipo de crédito ya sea hipotecario, flexible entre otros,

Así mismo para poder conocer si los requisitos para obtener un crédito son accesibles, el 50% de los encuestados respondió que están de acuerdo, 30% totalmente de acuerdo y el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo. De acuerdo a esto se puede inferir que los requisitos exigidos para el otorgar un crédito como son cartas de no adeudo son accesible y que la demora es mínima si se cumple con la documentación requerida como es cronograma de pagos de algún crédito que no sea con la cooperativa y en algunos casos con el aval solidario.

Con respecto a los resultados de la encuesta para poder medir las políticas de cobranza, el 40% de los trabajadores respondieron que están en desacuerdo puesto que el sistema de cobranza no es el adecuado, el 40% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 10% totalmente de acuerdo, el 10% de acuerdo. De acuerdo a esto se puede inferir que los sistemas de cobranza no son los adecuados debido a que la cobranza no se realiza de una manera integral, conjunta y cada quien gestiona sus recuperación asignada.

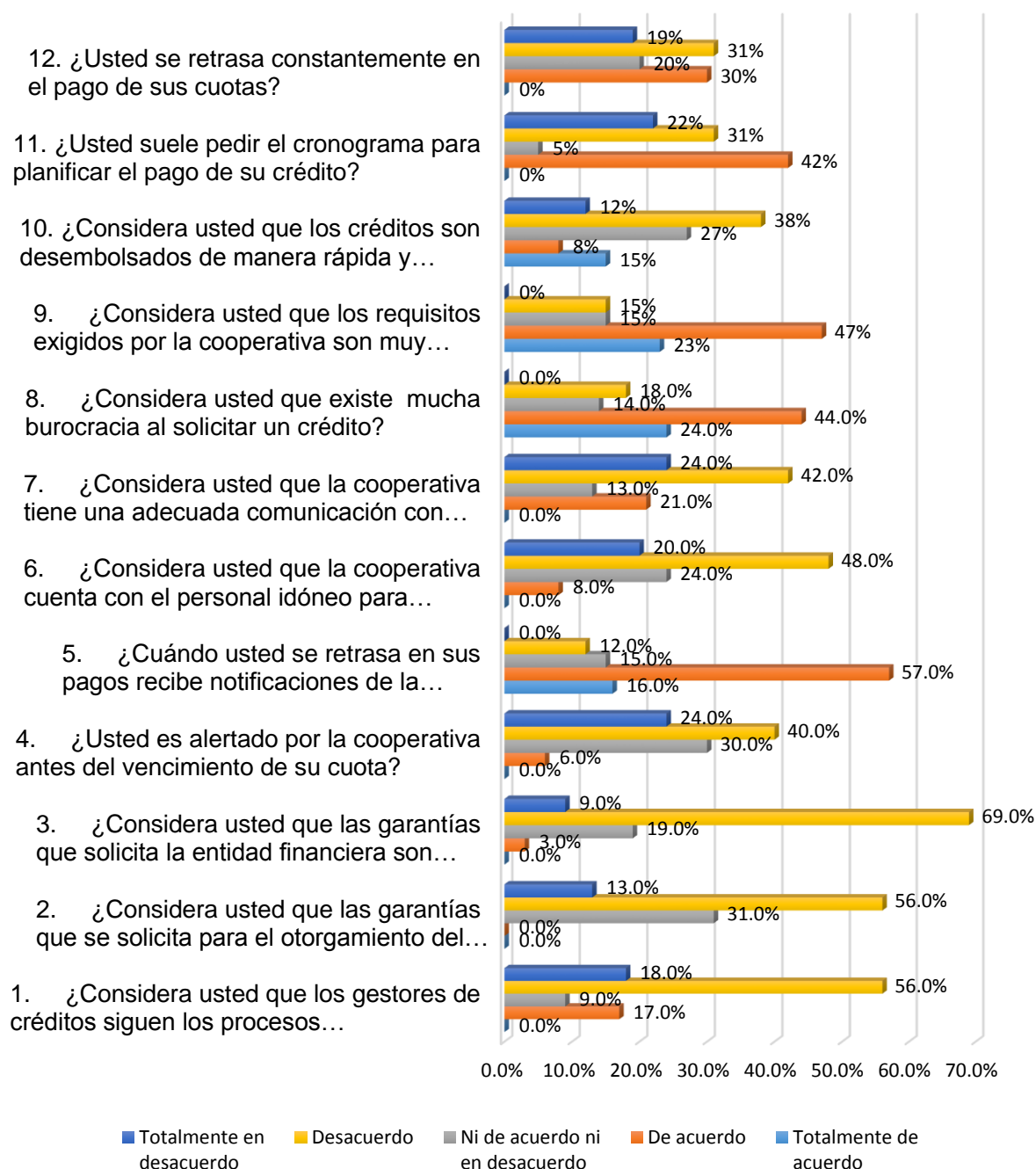
Por otra parte con respecto a las actividades de cobranza, el 50% de los trabajadores refieren que está de acuerdo que la cobranza perjudica la colocación de nuevos créditos, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 20% totalmente de acuerdo. De esto se puede deducir que las actividades de cobranza afectan colocaciones ya que cada gestor de crédito es responsable de la recuperación del crédito que el otorga, y tiene que disminuirla en tiempo límites.

En lo que se refiere a eficiencia productiva con respecto al desembolso de créditos, 50% respondió que está en desacuerdo pues los desembolsos no se adecuan a la necesidad del cliente, 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% de acuerdo y el 10% totalmente en desacuerdo. Se puede inferir que los créditos no se adecuan a la necesidad del socio, sino que son desembolsados de acuerdo al orden de llegada del expediente. Y en algunos casos se atienden de acuerdo al monto del crédito y si el cliente es antiguo, el desembolso del crédito es rápido. Con respecto al número de créditos desembolsados el 40% de los encuestados están de acuerdo que son suficientes para garantizar la continuidad y funcionamiento de la cooperativa, mientras que el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20 % totalmente de acuerdo, 10% en desacuerdo. Por tanto se puede inferir que la mayor proporción de los trabajadores están llegando a las metas establecidas por el área de créditos, pero otros por tema de tiempo no llegan a su meta.

Con respecto al indicador de los índices de morosidad se puede identificar que el 40% de las respuestas están de acuerdo que los índices de morosidad afectan negativamente a los resultados de la cooperativa, el 30% ni de acuerdo ni en desacuerdo, 20% en desacuerdo y el 10% totalmente de acuerdo. De esto se puede inferir que ha mayor morosidad mayores serán las provisiones para prever los riesgo de los créditos en mora. Por otro lado con el 30% de los encuestados respondió que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo que la cooperativa emplea estrategias adecuadas para reducir la morosidad, mientras que el otro 30% está en desacuerdo, 20% totalmente en desacuerdo, y el otro 20% está de acuerdo. De esto se puede inferir que la estrategia de llamar o enviar mensajes al socio no es la adecuada ya que estos siempre cambian de número telefónico, es

por ello que se debería actualizar información del socio cada cierto tiempo, además realizar cobranza en su domicilio.

Gráfico N°5: Factores Internos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora. (Clientes)



Fuente: tabla N°12 Encuesta aplicada a los socios morosos de la Cooperativa La Rehabilitadora.

Interpretación:

Según los resultados de la encuesta con respecto a las políticas de crédito el 56% de los clientes están en desacuerdo que los gestores siguen un proceso establecido para otorgar créditos, mientras que el 18% está en total desacuerdo, el 17% de acuerdo y el 9% ni de acuerdo ni desacuerdo. Es por ello que se infiere que los gestores de créditos ayudan a tramitan documentación requerida en algunos casos a los socios para que accedan a un crédito.

Por otro lado en lo que respecta a las garantías el 56% de los encuestados respondieron que están en desacuerdo pues las garantías que solicitan no son las adecuadas, mientras que el 31% ni de acuerdo ni desacuerdo y el 13% está totalmente en desacuerdo. Es por ello que puede deducir que los socios no están de acuerdo a que se les solicite un aval solidario o hipoteca.

Acerca de la accesibilidad que tienen los socios a las garantías requeridas para que les otorguen un crédito, el 69% respondieron que están en desacuerdo pues no están a su alcance, mientras que el 19% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 9% está totalmente en desacuerdo y el 3% está de acuerdo. Esto quiere decir que los socios no están de acuerdo a las garantías que solicita la cooperativa puesto que estas no son accesibles debido a que demoran demasiado en conseguirlas es el caso del 2 garantes cuando el monto mayor.

Los resultados obtenidos en el indicador de políticas de cobranza determino que el 40% de la población encuestada está en desacuerdo puesto que no es alertado antes del vencimiento de su cuota, el 30% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir pocas veces es alertado, el 24 % está en total desacuerdo mientras que el 6% está de acuerdo. Es por ello que se infiere que el área de cobranzas y los gestores no tienen una buena comunicación con los socios con respecto a prevención para que el socio no caiga en morosidad

Por otra parte en lo que respecta a avisos cuando el crédito esta vencido el 57% respondió que está de acuerdo pues si recibe notificaciones cuando se retrasa en sus pagos, mientras que el 16% está totalmente de acuerdo, mientras tanto el

15% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo es decir es indiferente si le llega notificación, y el 12 % está en desacuerdo pues no le llega ningún aviso de cobranza. De acuerdo a ello se puede inferir que el área de cobranza no mantiene un orden para llegar a todos los socios morosos.

Con respecto al personal que realiza la cobranza el 48% de los socios manifestó que está en desacuerdo puesto que no es el idóneo para iniciar el proceso de cobranza, el 24% es parcial pues no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 20% está totalmente en desacuerdo y el 8% está de acuerdo. Es por ello que se puede inferir que la cooperativa no capacita su personal para que realice la recuperación de la mejor manera.

Por otro lado en lo que respecta a la comunicación con los socios, el 42% está en desacuerdo ya que manifiestan que no tienen una adecuada comunicación con ellos, además el 24% está totalmente en desacuerdo, seguido de un 21% que está de acuerdo, y el 13% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. De lo anterior se puede inferir que los encargados de cobranza no tienen una comunicación efectiva sino más bien expresan una presión y enojo.

En lo que respecta a eficiencia productiva, el 44% de los encuestados están de acuerdo que existe mucha burocracia al solicitar un crédito, el 24% está totalmente de acuerdo, el 18% se encuentra en desacuerdo, mientras que el 14% es indiferente puesto que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Por lo anterior se puede deducir que para acceder a un crédito tiene que pasar por diferentes áreas y esto tarda más de lo normal. Se debería implementar un programa donde evalúe el crédito y sus riesgos.

Por otro lado al preguntarle al socio sobre los requisitos exigidos para otorgar un crédito, el 47% optó a responder que está de acuerdo que estos son muy rígidos, mientras que el 33% está totalmente de acuerdo, seguido el 15% que no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 15% que no está de acuerdo. De lo anterior se puede destacar que los socios no están conforme con los requisitos, debido a que

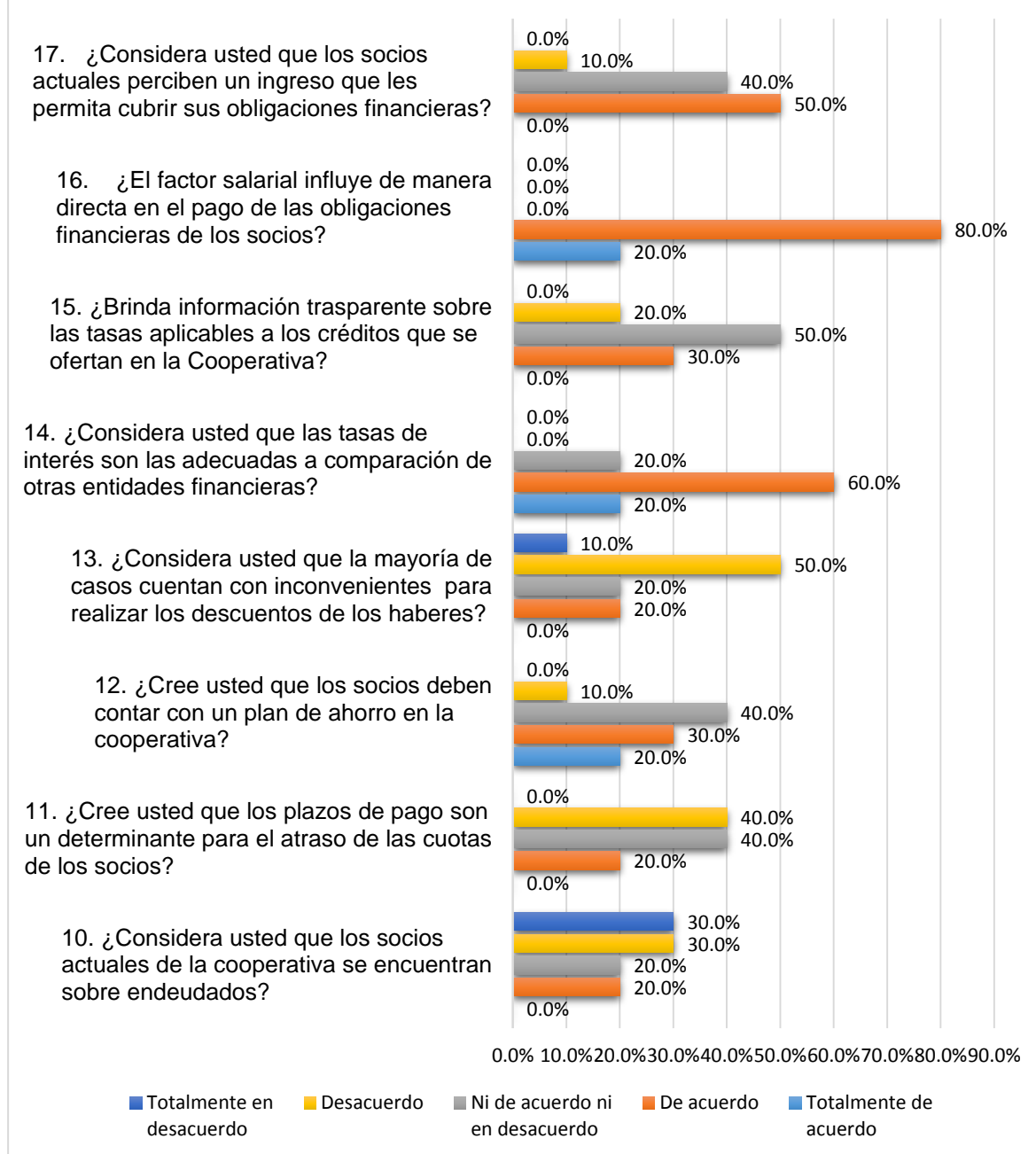
les piden documentos que tardan mucho tiempo en obtener como las boletas u autorizaciones de descuento

De acuerdo a la interrogante sobre el desembolso de créditos el 38% se muestran en desacuerdo ya que estos no son desembolsados de manera rápida y oportuna, mientras que el 27% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, mientras que el 15% está totalmente de acuerdo, mientras que el 12% está totalmente en desacuerdo, pero el 8% está de acuerdo. De lo anterior se puede inferir que hay mala comunicación del área de créditos con caja, puesto que hay crédito aprobados pero no desembolsados en la fecha adecuada. Para mejorar esto se puede realizar una actividad confraternizada entre los trabajadores.

Con respecto a los índices de morosidad el 42% de los encuestados respondió que está de acuerdo puesto que si planifica el pago de sus cuotas, mientras que 31% está en desacuerdo, el 22% se encuentra totalmente en desacuerdo y el 5% es parcial pues no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. Es por ello que se puede inferir que los socios no le dan la debida importancia a su compromiso de pago con la cooperativa.

Por otro lado el 42% está en de acuerdo pues se retrasan constantemente en el pago de sus cuotas, mientras que el 35% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 17% es desacuerdo, mientras el 5% está totalmente de acuerdo. Se puede inferir que la cooperativa no tiene una política de cobranza que anticipe que el socio caiga en morosidad.

Gráfico N° 6: Factores Externos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora (trabajadores)



Fuente: Tabla N° 15

Interpretación:

De acuerdo a los resultados para determinar los factores externos se ha interrogado sobre el nivel de endeudamiento y el 30% de los trabajadores están en desacuerdo ya que considera que los socios actuales de la cooperativa no se encuentran sobre endeudado, y otro 30% está totalmente en desacuerdo,

mientras que el 20% está de acuerdo pues si existe sobre endeudamiento, pero por otro lado el 20% es indiferente pues no está ni de acuerdo ni en desacuerdo. De lo anterior se puede rescatar que los socios no se encuentran sobre endeudados, sin embargo hay cuentas vencidas en su mayor proporción, para ello se debería tener una lista de fechas que pagan las instituciones para realizar la cobranza.

De acuerdo a los plazos de pago el 40% de los trabajadores está en desacuerdo pues refieren que estos no son un determinante para el atraso en el pago de las cuotas de los socios, mientras que el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 20% está de acuerdo. De esto se puede inferir que la cooperativa no coordinar con la unidad ejecutora de los descuentos para tener los descuentos lo más pronto posible después de realizados.

Por otro lado para conocer el grado de liquidez del socio, se les interrogo a los trabajadores sobre un plan de ahorros para los asociados y el 40% no está ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero lo contrario es que el 30% está de acuerdo, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo y el 10% está en desacuerdo. Se puede deducir que la cooperativa contara con más efectivo que puede trabajar y pagar intereses a los socios.

Con respecto a los descuentos de los haberes el 50% respondió que está en desacuerdo pues los socios si contaban con capacidad para que les descuenta su cuota, ya que al no ser así no se le otorgara el crédito, mientras que el 20% no está ni está de acuerdo ni de desacuerdo, el 20% está de acuerdo y el 10% está totalmente en desacuerdo. Por esta razón se puede inferir que los gestores no están realizando adecuadamente la evaluación del crédito, puesto que puede estar evaluando con boletas que no son recientes. Se le recomienda averiguar por qué no les descuentan y coordinar con los encargados para que se realice de la mejor manera., además con el socio

De acuerdo a los resultados de las tasas de interés el 60% de los trabajadores consideran que son las adecuadas a comparación de otras entidades, el 20% no

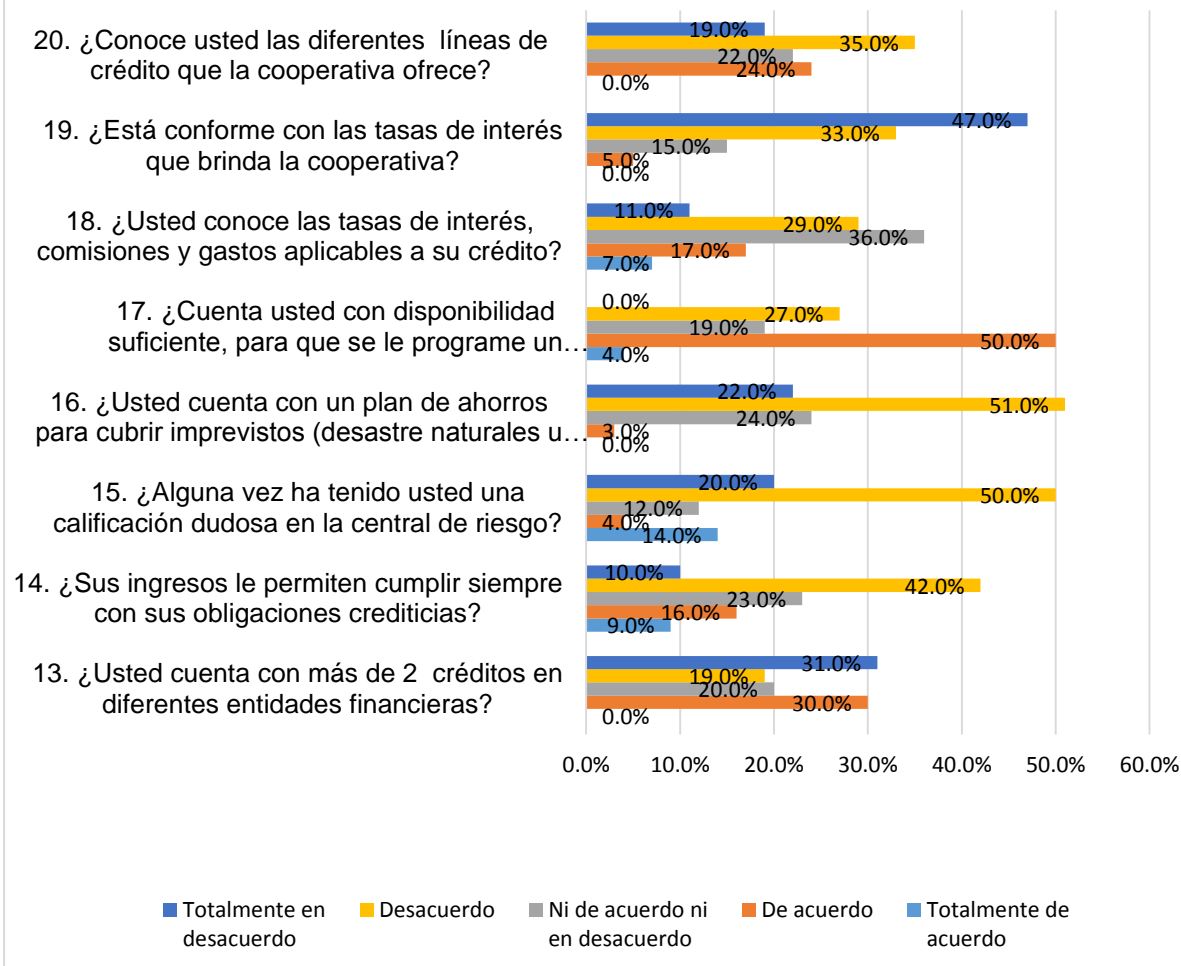
está ni de acuerdo ni en desacuerdo pero el otro 20% están totalmente de acuerdo. Con respecto a esto se puede deducir que la cooperativa desea atraer más socios. Debe aprovechar realizando más convenios, además de dar créditos pyme.

Por otro lado el 50% de los trabajadores son imparciales con la transparencia de la información que brindan a los nuevos asociados ya que su respuesta es que no están ni de acuerdo ni en desacuerdo, pero el 30% está de acuerdo y el 20% está en desacuerdo. Se puede inferir que a causa de esto los asociados decidan desafiliarse o simplemente no optar por otro crédito. Lo que se puede inferir que la cooperativa no está capacitando a los gestores y analistas de créditos para que estos brinden la información necesaria.

Por otra parte los resultados del nivel socioeconómico demostraron que el 80% está de acuerdo que el factor salarial influye de manera directa en el pago de las obligaciones financieras, mientras que el 20% está totalmente de acuerdo. Es por ello que se infiere que para la evaluación solicitan boletas de pago del último y confirma la veracidad de la misma con la institución a la cual pertenece.

Así mismo los resultados dieron a conocer que el 50% de los trabajadores están de acuerdo que los socios actuales si perciben un ingreso que les permita cubrir sus obligaciones financieras, mientras que el 40% es indiferente pues no está ni de acuerdo ni en desacuerdo y el 10% está en desacuerdo. A partir de ello se puede deducir que la mayoría de los socios morosos pueden cumplir con sus pagos pero no existe una cobranza efectiva.

Gráfico N°7: Factores Externos de la morosidad de la Cooperativa La Rehabilitadora (clientes)



Fuente: Tabla N°14

Interpretación:

De acuerdo a los resultados obtenidos para medir los factores externos, mediante el nivel de endeudamiento, el 31% de los socios morosos de están en desacuerdo que cuentan con más de 2 créditos en diferentes entidades financieras, mientras que el 30% está de acuerdo, el 20% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 19% totalmente en desacuerdo. De lo anterior se puede deducir que el nivel de endeudamiento con otras entidades financieras es mínimo, pero los montos del préstamo son elevados.

Por otra parte las respuestas sobre los ingresos resulto que el 42% de los socios encuestados están en desacuerdo puesto que sus ingresos no les permiten cumplir con sus obligaciones crediticias, mientras que 23% no está ni en acuerdo ni en desacuerdo, el 16% está de acuerdo, el 10% totalmente en desacuerdo y el 9% en total desacuerdo. Debido a los resultados se infiere el mayor porcentaje no puede cumplir con sus obligaciones crediticias, debido a las altas cuotas de los créditos obtenidos. Es por ello que la cooperativa debería refinanciar algunos créditos.

Por lo consiguiente en los resultados del grado de liquidez se obtuvo que el 50% de los asociados están en desacuerdo ya que no cuentan con un plan de ahorro para cubrir imprevistos, el 20% totalmente en desacuerdo, el 14% totalmente en desacuerdo, el 12% ni de acuerdo ni en desacuerdo, y el 4% de acuerdo. Se puede inferir que los socios no tienen capacidad de ahorro lo cual los hace endeudarse para cubrir algún imprevisto.

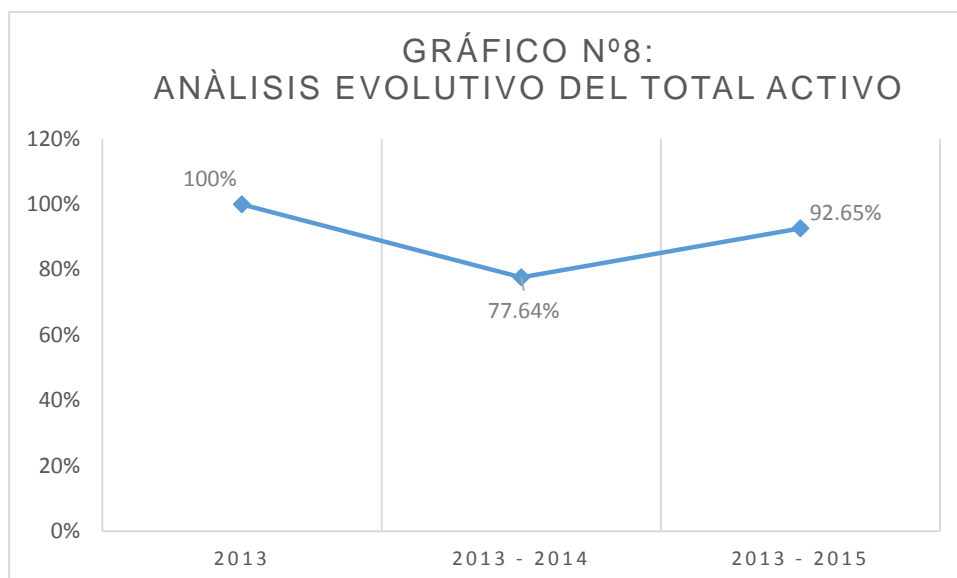
De acuerdo a resultados se denota que el 51% de los socios morosos están en desacuerdo puesto que no cuentan con la disponibilidad suficiente para que se le programe un refinanciamiento a través de la modalidad descuento por planilla, el 24% no se encuentra ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 22% están totalmente en desacuerdo y el 3% están en desacuerdo. Se puede inferir que los socios han llegado al límite del descuento permitido que es el 50% del salario en descuentos por planilla. Es por ello que se puede deducir que la cooperativa no cuenta estrategia para reducir la morosidad, debería implementar la estrategia de como acuerdos de pago para normalizar las cuentas vencidas.

Además en la encuesta se ha podido obtener información acerca de las tasas de interés y el 50% de los socios están de acuerdo pues si conocen las tasas de interés, comisiones y gastos aplicables al su crédito, mientras que el 27% están en desacuerdo, el 19% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 4% está totalmente de acuerdo. De esto se puede deducir que lo trabajadores de la cooperativa no brindar la información completa de los créditos que ofrecen. Si todos los socios conocieran los beneficios de la cooperativa estos podrían hacer efecto múltiple.

Por otra parte el 36% de los socios no están ni de acuerdo ni en desacuerdo con la conformidad de las tasas de interés que brinda la cooperativa, mientras que el 29% está en desacuerdo, el 17% de acuerdo, el 11% totalmente en desacuerdo y el 7% totalmente en desacuerdo. De esto se puede inferir que las tasas de interés están dentro de los requerimientos de la FENACREP. Es por ello que la cooperativa debe aprovechar y aumentar sus colocaciones.

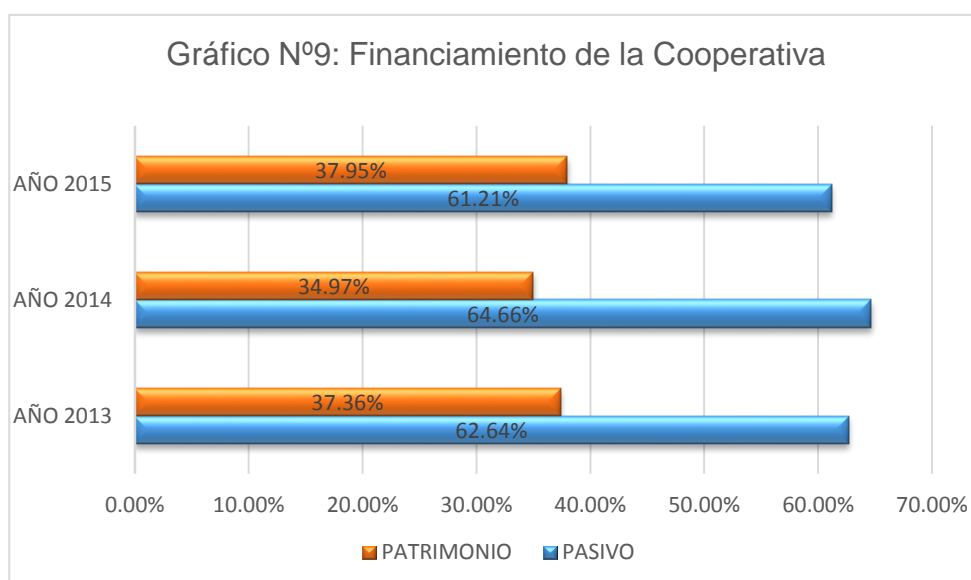
También se han obtenido resultados acerca del nivel de información donde el 47% de los socios refieren que están totalmente en desacuerdo puesto que no conoce las diferentes líneas de crédito, mientras que el 33% está en desacuerdo, el 15% ni de acuerdo ni en desacuerdo, el 5% de acuerdo. A raíz de esto se puede deducir que los gestores y analistas de créditos le dan más importancia a un solo crédito y no promociona lo demás. Se le recomienda al área de créditos dar charlas informativas a su personal para que conozca sus servicios y los den a conocer.

Por otro lado los socios encuestados manifestaron que el 35% no está de acuerdo puesto que los gestores no les brindan la información correspondiente necesaria con su crédito, el 24% está de acuerdo, el 22% no está de acuerdo ni en desacuerdo, y el 19% está totalmente en desacuerdo. De esto se puede deducir que la cooperativa no es transparente con los socios, y que debe de informarles, independientemente que lo soliciten o no.



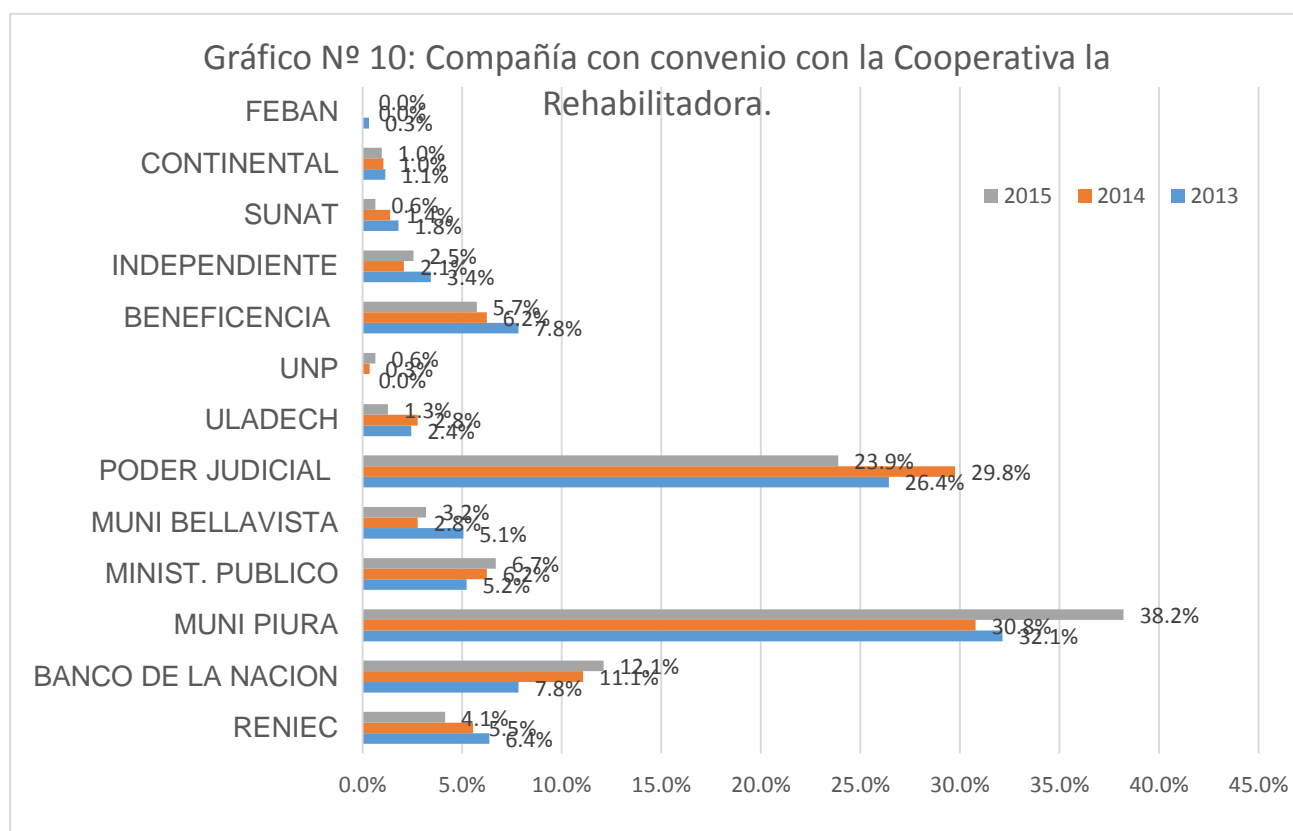
Fuente: Análisis evolutivo del balance general

El análisis evolutivo muestra que la Cooperativa la Rehabilitadora disminuyó en el total activo tomando en cuenta el año base 2013 y esto debido a la disminución de cuentas por cobrar donde se ha podido observar la disminución de un año a otro en -31.99% , en la cuenta otras cuentas por cobrar en un 30.79%, además de inversiones por participación patrimonial en personas jurídicas con el 26.23% , así mismo en otras inversiones permanentes con el 21.87%, seguido de la cuenta rendimientos de devengados de fondos interbancarios con el 20.19%. Esto afecta en la disminución del año base 2013 con el 100% a un 77.64% para el año 2014. Para el año 2015 muestra una tendencia creciente que no está tan lejos del año base con un 92.65%

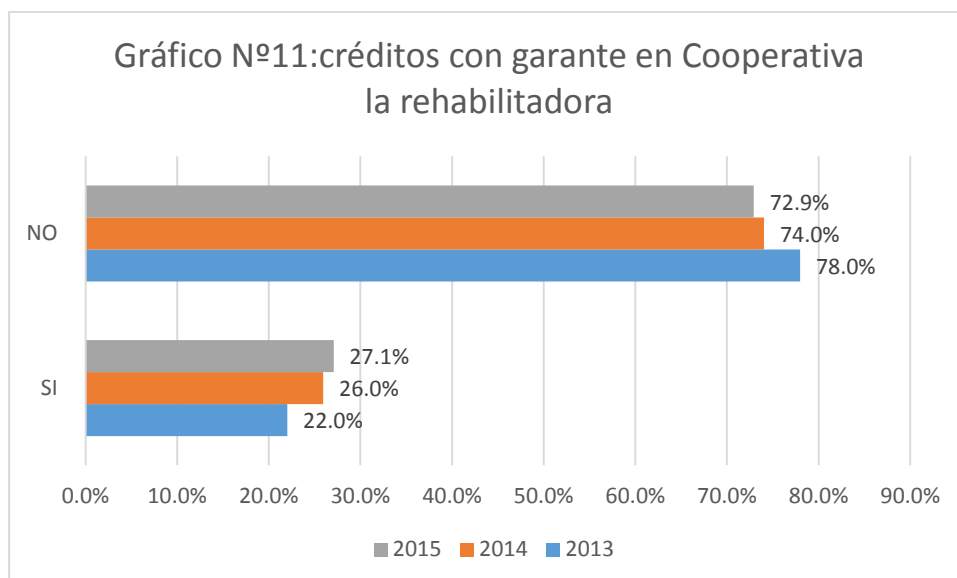


Fuente: Balance general

Lo resultados obtenidos en la tabla anterior, se pudo visualizar que la empresa mayormente está financiada por terceros, puesto que los mayores porcentajes son del pasivo. En el año 2013 se su pasivo estuvo en 62.64%, pues la cuentas por pagar estaban en 159.8% es por ello que en el 2014 aumentan a 64.66%, y en el 2015 disminuyo a 61.21%, pues el patrimonio aumento a 37.95%.



Fuente: Tabla N°18



Fuente: Tabla N° 19

Este gráfico demuestra que en el 2013 es 78% de los solicitantes no contaron con aval solidario, así mismo el 74% en el 2014, y con respecto al 2015 el 72.9%. Es por ello que puede inferir que la mayor proporción de los socios de la cooperativa cuenta con garantía propia y/o tiene la capacidad para el descuento por planilla.

Anexo N°14: Gestión Crediticia



N°

ACTA DE COMITÉ DE CRÉDITO N° /20....

OFICINA

Comité de Crédito: Normal
Refinanciado
Ampliado

<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>

En siendo lasdel día se reunieron:

Jefe de Negocios	Analista de Crédito Integrante:
Jefe (a) de Oficina:	Analista de Crédito Integrante:
Analista de Crédito Integrante:	Analista de Crédito Integrante:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	ACITIVIDAD ECONÓMICA/ ENTIDAD	Nº DE ENTIDADES	DESTINO CRÉDITO	MONTO SOLICIT.	TASA %	PLAZO	DECISIÓN
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								

Siendo las, culminó la sesión de Comité de Crédito y en señal de conformidad de la misma firman sus integrantes.

Comentario:

.....
.....
.....
.....

.....

.....
Jefe de Negocios
Firma y Sello

.....
Analista de Crédito Proponente
Firma y Sello

.....
Analista de Crédito Integrante
Firma y Sello

.....
Analista de Crédito Integrante
Firma y Sello

.....
Analista de Crédito Integrante
Firma y Sello

.....
Analista de Crédito Integrante
Firma y Sello

.....
Firma y Sello de quien aprueba

Opinión de Riesgos

SI	<div></div>
NO	<div></div>

.....
Firma y Sello de Unidad de Riesgos

Nº

COMITÉ DE CALIDAD DE CARTERA Nº /20.....

Encargado

Oficina

Fecha

Nº	Descripción	Caso 1: Analista	Caso 2: Analista
		Nombre y Apellido del Socio	Nombre y Apellido del Socio
1	Tipo de Caso (Mora , Deserción, otros)		
2	Giro / Actividad		
3	Numero de Créditos recibidos		
4	Monto de Prestamo y plazo		
5	Dias de Mora acumulada		
6	Numero de cuota en que cayo en mora		
7	Promedio de días de atraso		
8	Central de Riesgos antes del desembolso		
9	Registra Excepciones (datallar)		
10	Excedente valor cuota		
11	Deuda total en el Sistema Financiero		

DESCRIPCIÓN DE LOS FACTORES DE MORA Y/O DESERCIÓN

Caso 1	Caso 2
--------	--------

Familiares (Salud, perdidas de ingresos adicionales, gastos imprevistos, etc)	
Negocios (Mala evaluación, Disminución de Ventas, Sobreendeudamiento, disminución de margen, cuentas por cobrar, fraude interno, etc)	

Externo (Competencia, siniestro, estafa, etc)

Siendo las, culminó la sesión de Calidad de Cartera y en señal de conformidad de la misma firman sus integrantes.

Comentario:

.....

...

.....

...

.....

...

..... Firma y Sello Firma y Sello Firma y Sello
..... Firma y Sello Firma y Sello Firma y Sello



Oficina

CONTROL DE VISITA A SOCIOS

Tipo de Supervisión:

.....

DATOS GENERALES DEL CLIENTE

Nombres

N° Dependientes

Tipo de Prod.

Apellidos Paterno

Analista de Crédito

Estado Civil

Apellido Materno

Act. Económica

DATOS DEL CRÉDITO

Capital

Saldo Capital

Teléfono

Entidad

Activo Fijo

Calificación

Días Atraso

Consumo

Motivo de atraso

Fecha Des.

Dirección del Negocio

CROQUIS DEL NEGOCIO / ESTADO DE CUENTA

EVALUACIÓN Y CICLO DE VENTAS

Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes	Sábado	Domingo	Total
Ventas Mensuales		Gastos Fam. (Alimentación, Alqu, Educación, Salud, Transp)					Dias de Trabajo mes
Ventas Semanales		Servicios (Luz, Agua, Telefono, Celular, cable)					
Ventas Diarias		Otros ingresos complementarios					Promedio Mensual
Ventas Anuales		Total endeudamiento sistema financiero					

COMENTARIOS Y/O OBSERVACIONES

Referencias del socio _____

Situación del Negocio _____

Estados Financieros _____

Capacidad de Pago _____

Resultado de la Visita _____

Otros Aspectos Eval. _____

.....
Firma y Nombre del Socio
DNI N°

.....
Responsable del Crédito
Sello y Firma

.....
Sello y Firma del Jefe

Huella Digital

Hora y Fecha Visita:

**REPORTES DE INCIDENCIAS**

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES CLIENTE	ANALISTA DE CRÉDITO	ACITIVIDAD ECONÓMICA	DESTINO CRÉDITO	MONTO OTORGADO	INCIDENCIAS DETECTADAS EN VISITA DE CAMPO
1						
2						
3						
4						
5						
6						

Firma y Sello

Firma y Sello

Anexo N°15: Validación de Especialistas

**CONSTANCIA DE VALIDACIÓN**

Yo, Lois Alberto Sanchez Pacheco con DNI N° 02880901 Magister en ECONOMIA N° ANR:, de profesión ECONOMISTA desempeñándome actualmente como Docente en UCV - filial Piura

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario: Para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 8 de Setiembre del 2016....

Mgtr. : Lois Alberto Sanchez Pacheco
 DNI : 02880901
 Especialidad : ECONOMIA DE EMPRESAS
 E-mail : Loscup@hotmail.com

Cuestionario: Para los de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día... 8...
de Setiembre del 2016...

Mgtr. : Luis Alberto Sanchez PAETEC
DNI : 02880891
Especialidad : ECONOMIA
E-mail : lesanp@hotmail.com



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Iván Vegas Palomino con DNI N° 02847776 Magister en Adm. de Negocios y Relaciones Internacionales N° ANR: A1674666 de profesión Contador Público Colegiado desempeñándome actualmente como Docente en Universidad César Vallejo

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario: Para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización				✓	
5. Suficiencia			✓		
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia					✓
8. Coherencia					✓
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 17 de Set. del 2016

Mgtr.

DNI

Especialidad

E-mail

: Iván Vegas Palomino
 : 02847776
 : Adm. Negocios y Relac. Internac.
 : cpc-ivp@hotmail.com

[Firma manuscrita]

Cuestionario: Para los de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				✓	
2. Objetividad				✓	
3. Actualidad				✓	
4. Organización					✓
5. Suficiencia				✓	
6. Intencionalidad					✓
7. Consistencia				✓	
8. Coherencia				✓	
9. Metodología					✓

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día...17...
de...Set...del...2016

Mgtr. : Iván Vegas Palomino
DNI : 028 47776
Especialidad : Adm. Negocios y Relac. Internac.
E-mail : cpc_ivp@hotmail.com

Iván Vegas Palomino



CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Yo, Carmen Milena Noblecilla Saavedra con DNI N° 02879565 Magister en Contabilidad con mención en Finanzas Empresariales N° ANR: A334844, de profesión Economista desempeñándome actualmente como Docente tiempo Completo en Escuela de Administración

Por medio de la presente hago constar que he revisado con fines de Validación los instrumentos:

Cuestionario

Luego de hacer las observaciones pertinentes, puedo formular las siguientes apreciaciones.

Cuestionario: Para los clientes de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día 15 de Setiembre del 2016

Mgtr. : Carmen Milena Noblecilla Saavedra
 DNI : 02879565
 Especialidad : Finanzas
 E-mail : mile73010@gmail.com

Cuestionario: Para los de la Cooperativa de Ahorro y Crédito la Rehabilitadora - Piura	DEFICIENTE	ACEPTABLE	BUENO	MUY BUENO	EXCELENTE
1. Claridad				X	
2. Objetividad				X	
3. Actualidad				X	
4. Organización				X	
5. Suficiencia				X	
6. Intencionalidad				X	
7. Consistencia				X	
8. Coherencia				X	
9. Metodología				X	

En señal de conformidad firmo la presente en la ciudad de Piura el día...15...
de Septiembre del 2016...

Mgtr. : Carmen Milena Noblecilla Scaandra
DNI : 02879565
Especialidad : Finanzas
E-mail : mile73050@gmail.com



Anexo N°16: Acta de Confiabilidad

Informe 49-2016-1 RAAJ OI-UCV-Piura

OFICINA DE INVESTIGACIÓN. UCV PIURA

Informe técnico de confiabilidad con el cálculo del Alfa de Cronbach.

Estudiante: LOPEZ LOPEZ, ROSA NELLY

Escuela Académica de Administración de Empresas.

Docente a tiempo completo

Oficina de investigación

MSc. RICARDO ANTONIO ARMAS JUAREZ - COESPE N° 507-

Después de haber sido validado por Jueces Expertos, mostrando la validez para el estudio: "LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA - PIURA, PERIODO 2013-2015"

- El estudiante desarrolló 20 preguntas **como cuestionario para los socios** con el objetivo de determinar la morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito La Rehabilitadora - Piura, periodo 2013-2015, que se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de Alfa de Cronbach que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,706	20

Se debe mencionar que el coeficiente del alfa de Cronbach, tienen una **confiabilidad respetable** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991) :

- El estudiante desarrolló 17 preguntas **como cuestionario para los trabajadores**, con el objetivo de determinar la morosidad y su impacto en la rentabilidad en la Cooperativa de Ahorro Y Crédito La Rehabilitadora - Piura, periodo 2013-2015, que se definen por escala en las respuestas obteniéndose resultados que definan consistencia interna al realizar un cálculo para el análisis de fiabilidad. Por lo tanto al existir homogeneidad, uniformidad por escalas en las respuestas a sus preguntas, se utilizó la fiabilidad de Alfa de Cronbach que se dan en la siguiente tabla:

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,709	17

Se debe mencionar que el coeficiente del alfa de Cronbach, tienen una **confiabilidad respetable** según la escala de valorización propuesta por Vellis (1991) :

En conclusión, para estos **Instrumentos tienen CONFIABILIDADES ESTADÍSTICAS RESPETABLES,** es decir los instrumentos se pueden utilizar.



Anexo N°17: Acta de Aprobación de Confiabilidad

**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO****RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO ACADÉMICO N° 0011-2016-UCV-VA****ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Luis Alberto Sánchez Pacheco docente de la experiencia curricular de Desarrollo de Investigación, del ciclo X y revisor del trabajo académico titulado:

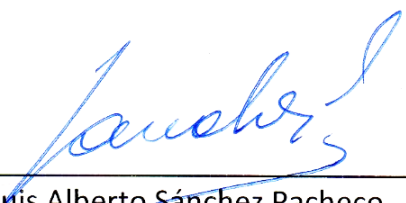
“LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA - PIURA, AÑO 2016”

Del estudiante LOPEZ LOPEZ ROSA NELLY

He sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin y he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 17 % verificable en el reporte de originalidad del Programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Piura, 01 de Diciembre de 2016



Dr. Luis Alberto Sánchez Pacheco
Docente de Proyecto de Investigación
DNI N° 02880901

Anexo N°18: Declaración de Autoría



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

RESOLUCIÓN DEL VICERRECTORADO ACADEMICO N°0011-2016-UCV-VA

Yo, **LOPEZ LOPEZ ROSA NELLY** estudiante de la Escuela Profesional de **ADMINISTRACION**, de la Universidad César Vallejo, sede Piura, declaro que el trabajo académico titulado: **"LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA - PIURA, AÑO 2016"** presentada en 146 folios para la obtención del grado académico / título profesional de **LICENCIADA EN ADMINISTRACION** es de mi autoría.

Por lo tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda la cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.


Piura, 16 de Diciembre de 2016

.....

Firma

N° DNI: 48371141

Anexo N°19: Autorización de Publicación

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02
		Versión : 07
		Fecha : 31-03-2017
		Página : 1 de 1

Yo, LOPEZ LOPEZ, ROSA NELLY, identificado con DNI N° 48371141, egresado de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "LA MOROSIDAD Y SU IMPACTO EN LA RENTABILIDAD EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO LA REHABILITADORA - PIURA, AÑO 2016"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 48371141

FECHA: de..... del 201...

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------